

**Projektgruppe „Qualitätsentwicklung in Betreuungsvereinen“
des Fachverbands der Vereine für Betreuungen, Vormundschaften und Pflugschaften
im Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche im Rheinland**

**Moderation und fachliche Beratung: Prof. Dr. Joachim Merchel
(Fachhochschule Münster, Fachbereich Sozialwesen)**

Dezember 2005

Abschlussbericht zum Projekt

Die Projektgruppe hat sich in vier halbtägigen Sitzungen im Zeitraum September bis November 2005 mit Möglichkeiten der strukturierten Qualitätsentwicklung in Betreuungsvereinen auseinandergesetzt. Das Ergebnis der Arbeit in der Projektgruppe wird in diesem Abschlussbericht dargestellt. Die Projektgruppe möchte damit die Betreuungsvereine anregen, sich dem Thema „Qualität“ und „Qualitätsentwicklung“ mit praktischen Handlungsperspektiven anzunähern. Auf diese Weise lässt sich die Professionalität des Handelns in Betreuungsvereinen stärken, und der Betreuungsverein kann gegenüber seinen Leistungspartnern sein Profil als ein fachlich kompetenter und verlässlicher Träger Sozialer Arbeit sowie als ein an fachlicher Weiterentwicklung interessierter Ansprechpartner verdeutlichen.

GLIEDERUNG:

1. Modalitäten der Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit – einige grundlegende Hinweise
2. Qualitätskriterien für die Soziale Arbeit in Betreuungsvereinen
3. Indikatoren und Prüfinstrumente für ausgewählte Qualitätskriterien zum Arbeitsbereich „gesetzliche Betreuung“
 - 3.1 Strukturqualität
 - 3.2 Prozessqualität
 - 3.3 Ergebnisqualität
4. Indikatoren und Prüfinstrumente für ausgewählte Qualitätskriterien zum Arbeitsbereich „Querschnittsarbeit“
 - 4.1 Strukturqualität
 - 4.2 Prozessqualität
 - 4.3 Ergebnisqualität

1. Modalitäten der Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit – einige grundlegende Hinweise

Eine umfassende Darstellung zu den Verfahren der Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit ist im Rahmen dieses Abschlussberichts selbstverständlich nicht möglich. Dazu ist das Thema zu komplex; hier kann nur verwiesen werden auf die vielfältige Fachliteratur. In diesem Abschlussbericht kann nur stichwortartig aufmerksam gemacht werden auf einige elementare Annahmen, von denen die Projektgruppe sich hat leiten lassen.

Ausgangspunkte:

- (1) Bei der Qualitätsentwicklung geht es um die Beantwortung der Frage: Wann ist unsere Arbeit gut? Um diese Frage beantworten zu können, müssen (a) Kriterien für die „Güte“ der Arbeit definiert werden, und es müssen (b) Verfahren konstruiert und verabredet werden, mit deren Hilfe man überprüfen kann, ob und in welchem Ausprägungsgrad man die definierten Qualitätsmaßstäbe erreicht.
- (2) Die Qualitätsmaßstäbe, die zu definieren sind, sind gleichermaßen fachbezogen (Maßstab für professionelles Handeln und damit trägerübergreifend für einen Handlungsbereich) wie organisationspezifisch (auf die spezifischen Bedingungen und die spezifischen fachlichen Schwerpunktsetzungen in einer Organisation abgestimmt). Qualitätskriterien können daher variieren je nach Konzept und Gegebenheiten in den einzelnen Betreuungsvereinen.
- (3) Die Überprüfung der eigenen Arbeit nach gemeinsam festgelegten Qualitätskriterien enthält neben der Option eines Gewinns an Fachlichkeit immer auch Risiken und möglicherweise persönliche Unannehmlichkeiten. Die eigene Arbeit in einem Team methodisch zu überprüfen, verlangt die Bereitschaft, das eigene Handeln transparent und der gemeinsamen Bewertung zugänglich zu machen. Damit dies gelingt, bedarf es solcher Verfahrensabsprachen, bei denen das eigene Risiko und die eigenen Unannehmlichkeiten kalkulierbar bleiben.
- (4) Ziel des zu erarbeitenden Verfahrens zur Qualitätsentwicklung ist es, dass ein Team durch eine methodisch strukturierte Überprüfung von Aspekten der eigenen Arbeit etwas über „sich selbst“ lernt und sich Impulse verschafft, das eigene Handeln zielgerichtet zu verbessern. Es geht also nicht um eine Intensivierung von außergeleiteter Kontrolle, sondern um die Installierung interner Lernmechanismen („organisationales Lernen“).
- (5) Bei jedem Verfahren des Qualitätsmanagements entstehen vielfältige Anregungen zur Überprüfung des eigenen Handelns. Damit diese Anregungen auch tatsächlich und mit Wirkungsabsicht in die eigene Reflexion aufgenommen werden können, müssen sie in ihrem Umfang „dosiert“ werden. Denn keine Organisation kann es sich leisten, so viel an Energie in die Eigenreflexion zu stecken, dass darüber zeitweise die eigentliche Aufgabe – die Betreuungsleistung am Adressaten – in den Hintergrund geriete. Daher muss ein Qualitätsmanagement-Verfahren die Möglichkeit eröffnen, Bereiche zur Untersuchung des eigenen Qualitätsstandes auszuwählen und die Qualitätsreflexionen zu unterschiedlichen Bereichen bzw. Kriterien in eine zeitliche Reihenfolge zu bringen.

Im Hinblick auf die **Methoden der Qualitätsentwicklung** lassen sich - eher grob gerastert und idealtypisch zu verstehen - zwei unterschiedliche Zugängen unterscheiden:

- der Versuch, Qualität dadurch herzustellen, dass man „qualitätsförderliche“ Verhaltensanforderungen definiert und deren Einhaltung überprüft (*Muster „Verfahrensstandardisierung“*);
- der Versuch, fachlich bedeutsame Maßstäbe (Qualitätskriterien) für die Arbeit zu definieren und über eine systematische Untersuchung der eigenen Arbeit anhand dieser Maßstäbe Ansatzpunkte für die Verbesserung der eigenen Arbeit zu gewinnen (*Muster „kriteriengeleitete Evaluation“*).

In der nachfolgenden Übersicht werden beide Verfahrensmuster kurz charakterisiert und einander gegenübergestellt.

Qualitätsentwicklung über Verfahrensstandardisierung	Qualitätsentwicklung über kriteriengeleitete Evaluation
<p><i>Ziel:</i> Gewährleistung von Qualität („Qualitätssicherung“) über Festlegung von als richtig erkannten Verhaltensanforderungen und über die Überprüfung der Einhaltung dieser Anforderungen</p> <p><i>Vorgehensweise:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Definition von Prozesselementen, denen für die Qualität der eigenen Arbeit eine hervorgehobene Bedeutung zugesprochen wird („Schlüsselsituationen/ Schlüsselprozesse“) (2) Festlegung von Verfahrensabläufen, mit denen eine gute Gestaltung des jeweiligen Schlüsselprozesses erreicht werden soll (mit Handlungsanforderungen an die jeweiligen Beteiligten) (3) Erarbeitung eines Verfahrens, mit dem die Einhaltung der Verfahrensabläufe überprüft werden soll (4) Überprüfung und Auswertung der Überprüfungsergebnisse im Hinblick darauf, in welcher Intensität die Verfahrensanforderungen eingehalten worden sind, welche Hindernisse für das Einhalten der Verfahrensanforderungen bestanden haben → Schlussfolgerungen: partielle Veränderung/ Ausdifferenzierung der Verfahrensanforderungen, Änderung der Handlungsbedingungen, evtl. Verabredungen zur besseren Einhaltung der Verfahrensanforderungen 	<p><i>Ziel:</i> methodisch strukturierte Überprüfung der eigenen Arbeit anhand von Maßstäben, die als fachlich bedeutsam erachtet werden, und Gewinnung von Ansatzpunkten zur Weiterentwicklung der eigenen Arbeit</p> <p><i>Vorgehensweise:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Definition von Qualitätskriterien für die eigene Arbeit; auf den Ebenen Strukturqualität; Prozessqualität; Ergebnisqualität (Arbeitsfrage: „Wann sehen wir unsere Arbeit als gut an?“); Grundsatz: alle drei Ebenen sollen einbezogen werden (2) Auswahl von besonders bedeutsamen Qualitätskriterien, die in die Überprüfung der Arbeit eingehen sollen (3) Bestimmung von Indikatoren (beobachtbaren und/ oder messbaren Hinweisen), mit deren Hilfe man den Grad des Erreichens der ausgewählten Qualitätskriterien bewerten kann (Arbeitsfrage: „Woran erkennen wir, dass wir ein Qualitätskriterium mehr oder weniger gut realisiert haben?“) (4) Konstruktion von Prüfinstrumenten zum Einsatz der Indikatoren (Arbeitsfrage: „Wie können wir das, was wir beobachten oder messen, in einer aussagekräftigen und für die Beteiligten nachvollziehbaren Form dokumentieren?“) (5) Festlegung eines Verfahrens zur Bewertung der Arbeit anhand der Prüfinstrumente (Arbeitsfrage: „In welchen Verfahrensweisen können wir am besten

Unterschied zur kriteriengeleiteten Evaluation: Orientierung am Gedanken der Qualitätssicherung über Verfahren – es geht um Gewährleistung von Qualität über die Festlegung von Anforderungen, die nicht nur proklamiert werden, sondern deren Einhaltung in Verfahren überprüft wird

gewährleisten, dass die Aussagen der Prüfinstrumente kritisch, produktiv und mit Konsequenzen erörtert werden?“)
 (6) Einsatz der Prüfinstrumente und Auswertung der Evaluationsergebnisse → Schlussfolgerungen für die Verbesserung der Arbeit

Unterschied zur Verfahrensstandardisierung: Skepsis gegenüber der Steuerbarkeit von Qualität komplexer Prozesse über Verhaltensanweisungen – stattdessen Ausrichtung an Qualitätszielen und daraus abgeleiteten Qualitätskriterien – Hoffnung auf Qualitätsverbesserung über den Prozess der gemeinsamen Überprüfung der Arbeit anhand abgeprochener Kriterien

Im Grundsatz erlauben beide Verfahren eine Auswahl von Schlüsselprozessen oder Qualitätskriterien sowie einen Wechsel bzw. eine allmähliche Ausweitung der Prozesse und Kriterien, die man in die Qualitätsentwicklung einbeziehen will. Es ist auch möglich, beide Verfahrensmuster miteinander zu kombinieren: z.B. für die eher administrativen Abläufe über das Muster der Verfahrensstandardisierung Verlässlichkeit im Handeln zu gewährleisten und die Qualitätsentwicklung für die eher sozialpädagogischen Vorgänge nach dem Muster der kriteriengeleiteten Evaluation anzugehen.

Zur Vermeidung von Missverständnissen und zum Verständnis der weiteren Darstellung zu den Arbeitsergebnissen der Projektgruppe sind **einige zentrale Begriffe zur Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit** zu erläutern:¹

Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität:

- Die *Strukturqualität* bezieht sich auf die organisationsbezogenen Rahmenbedingungen und auf die Ausstattung, über die eine Einrichtung bei der Erbringung ihrer Leistungen verfügt.
- Mit *Prozessqualität* meint man das Vorhandensein und die Beschaffenheit solcher Aktivitäten, die geeignet und notwendig sind, ein bestimmtes Ziel der Leistung zu erreichen.
- Fragen der *Ergebnisqualität* werden angesprochen, wenn der erzielte Zustand, also ein sichtbarer Erfolg oder Misserfolg betrachtet wird.

Schlüsselkriterien/ Schlüsselprozesse:

- *Schlüsselkriterien:* Kriterien mit einer hervorgehobenen Bedeutung für das Zustandekommen von Qualität
- *Schlüsselprozesse:* im Alltag oder in den Handlungsarrangements immer wieder vorkommende Situationen und Anforderungen, mit deren erfolgreicher Bewältigung ein wesentlicher Teil der Qualität der Gesamtleistung in Beziehung steht. Schlüsselprozesse sind Teile

¹ Quelle und Hinweis auf ausführlichere Darstellungen und weitere Informationen:

Merchel, J.: *Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. 2. Aufl. Juventa-Verlag Weinheim/ München 2004*

von Handlungssequenzen oder von Hilfeverläufen, von deren erfolgreicher Bewältigung die Qualität der gesamten Handlung oder des gesamten Hilfeverlaufs in besonderer Weise abhängt. Schlüsselsituationen oder Schlüsselprozesse zu identifizieren heißt, typische wiederkehrende Situationen im alltäglichen Ablauf oder besonders hervorzuhebende Prozesse herauszufinden, deren besonders qualifizierter Gestaltung besonders produktive Auswirkungen auf die gesamte Qualität des pädagogischen oder betreuerischen Prozesses zugewiesen werden können.

Primärprozesse/ Sekundärprozesse:

- *Primärprozesse:* betreffen die unmittelbare Arbeit mit den Adressaten.
- *Sekundärprozesse:* Vorgänge, die zwar nicht im unmittelbaren Umgang mit den Adressaten erkennbar sind, die aber mittelbar in die pädagogischen oder Betreuungsprozesse einwirken. So kann zum Beispiel die kollegiale Fallberatung als Sekundärprozess eine bedeutsame Auswirkung auf die gesamte Leistungserstellung haben und somit als ein wichtiger Sekundärprozess angesehen werden.

Indikatoren: Da die Qualitätskriterien in der Regel nicht unmittelbar beobachtet werden können, müssen sie in beobachtbare, erfassbare, messbare Verhaltensweisen oder Sachverhalte übersetzt werden. Um über den qualitativen Stand der Struktur und des Handelns in einer Einrichtung ein Urteil abgeben zu können, muss man solche Ereignisse benennen, die auf die Realisierung bzw. auf den Grad der Realisierung eines Qualitätskriteriums hinweisen. Solche Ereignisse sollen einen verlässlichen Hinweis (Indikator) bieten, um auf die Existenz „guter Arbeit“ in dem von dem Kriterium benannten Ausschnitt schließen zu können. Für Außenstehende muss der logische Zusammenhang zwischen Kriterium und gewählten Indikatoren plausibel dargelegt werden können, und es muss begründet werden können, warum man aus der Vielzahl möglicher Indikatoren die gewählten Indikatoren bevorzugt hat, um das Qualitätskriterien in dieser Weise zu konkretisieren.

Prüfinstrumente: Es sind geeignete Prüfinstrumente zu konstruieren, um methodisch nachvollziehbar Daten oder Ereignisse zu sammeln oder benennen zu können, die eine gemeinsame Auswertung und Bewertung des Qualitätsstandes der Einrichtung ermöglichen. Die Prüfinstrumente können auf die Erhebung quantitativer Daten ausgerichtet sein (Fragebögen, statistische Erhebungen etc.), sie können aber auch stärker qualitativen Charakter haben (z.B. Mitteilungen zu bestimmten abgesprochenen Beobachtungssequenzen, strukturierte Interviews mit Einzelnen oder Gruppen). Je mehr die Indikatoren sich in quantitativen Prüfinstrumenten abbilden lassen, desto eher erhält der nachfolgende Qualitätsdiskurs eine empirische Basis, der sich die Beteiligten nicht so schnell entziehen können. Allen Beteiligten sollte allerdings bewusst bleiben, dass die quantitativen Daten nur einen Teil der Wirklichkeit zu einem Qualitätskriterium abbilden und dass die Daten immer der bewertenden Diskussion bedürfen und damit gleichsam „qualitativ angereichert“ werden müssen.

2. Qualitätskriterien für die Soziale Arbeit in Betreuungsvereinen

Die Mitglieder Projektgruppe haben sich dafür entschieden, sich bei ihrer Arbeit zur Qualitätsentwicklung von dem *Muster der „kriteriengeleiteten Evaluation“* leiten zu lassen. Dementsprechend wurden in einem ersten Arbeitsschritt Qualitätskriterien für die Arbeit in den Betreuungsvereinen gesammelt und diskutiert. Bei der Sammlung wurde unterschieden nach

- den Qualitätsebenen von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität; Kriterien auf diesen drei Qualitätsebenen wurden zusammengetragen für
- die beiden Arbeitsbereiche „gesetzliche Betreuung“ und „Querschnittsarbeit“.

Die nachfolgende Zusammenstellung ist zu verstehen als ein *Vorschlag für einen Katalog von Qualitätskriterien für die Arbeit in Betreuungsvereinen*.

Strukturqualität: Unsere Arbeit ist dann gut, wenn	
<p><u>Arbeitsbereich „Betreuung“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • wenn wir über eine angemessene technische Ausstattung verfügen: z.B. Dienstwagen, PC (mit Internet-Zugang und E-mail), angemessene Betreuungssoftware, Fax-Gerät, Kopierer; • wenn wir über eine angemessene räumliche Ausstattung verfügen: z.B. eigenes Büro für jeden Mitarbeiter, jederzeit zugänglicher Arbeitsplatz, angenehme Wartezone in der Dienststelle; • wenn eine nachvollziehbare einheitliche Aktenverwaltung mit entsprechender Registratur und eine aktuelle Datenpflege existieren; • wenn die Dienststelle für die Adressaten gut und behindertengerecht erreichbar ist; • wenn eine durchgängige Vertretungsregelung existiert; • wenn regelmäßiger kollegialer Austausch (bzw. kollegiale Beratung) und Supervision möglich sind; • wenn die Betreuer fachliche Qualifikationen aufweisen und sich fortbilden (können: Genehmigung und Bezahlung von Fortbildungen); • wenn die für die Betreuung erforderlichen sozialen Dienste vorhanden und möglichst direkt zugänglich sind; • wenn regelmäßige Sprechzeiten existieren und die Betreuer zuverlässig erreichbar sind; • wenn eine gute Kontenverwaltung existiert; • wenn die Betreuer in ihrer Tätigkeit durch Bürokräften und Hilfskräften unterstützt bzw. entlastet werden. 	<p><u>Arbeitsbereich „Querschnittsarbeit“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • wenn ein Veranstaltungs- und Gruppenraum vorhanden und nutzbar ist; • wenn ansprechendes Informationsmaterial über die Arbeit der Betreuung und über den Träger vorhanden ist; • wenn Einführungs- und Fortbildungsveranstaltungen für Ehrenamtliche angeboten werden; • wenn vielfältige Informations- und Beratungsangebote für ehrenamtliche Betreuer vorhanden sind; • wenn ein für diesen Arbeitsbereich abgegrenztes Kontingent von Arbeitszeit existiert. <p>(ferner weitere strukturqualitative Kriterien aus der nebenstehenden Spalte, die für den Arbeitsbereich „Querschnittsarbeit“ ebenfalls von Bedeutung sind)</p>

Prozessqualität: Unsere Arbeit ist dann gut, wenn

Arbeitsbereich „Betreuung“

- wenn die Kommunikation sowohl zwischen dem Betreuer und dem Betreuten als auch innerhalb des Teams der Betreuer sachlich und persönlich tragfähig gestaltet wird (u.a. Ernstnehmen von Feedback, kollegialer Austausch bei Fragen und Problemen)
- wenn alle Betreuern bereit sind zur Selbstkritik und zur Überprüfung des eigenen Handelns;
- wenn schwierige Fälle und Entscheidungen im Team besprochen werden;
- wenn Anforderungen zeitnah erledigt werden;
- wenn das Verhältnis zum Betreuten von Akzeptanz und Respekt geprägt ist;
- wenn bei Entscheidungen und Arbeitsvorgängen das Wohl des Betreuten in den Mittelpunkt gestellt und den Wünschen des Betreuten entsprochen wird und wenn Divergenzen zwischen „Wohl“ und „Wünschen“ fachlich angemessen bearbeitet werden;
- wenn eine reibungslose Kommunikation mit Behörden und anderen Stellen erreicht wird;
- wenn der Betreuungsprozess methodisch ausgerichtet wird an der Befähigung des Betreuten, sich selbst zu helfen;
- wenn die Arbeitsschritte sowohl für den Betreuten als auch für weitere beteiligte Institutionen transparent/ nachvollziehbar gestaltet werden;
- wenn der Kontakt zum Betreuten regelmäßig und zeitlich angemessen dimensioniert ist;
- wenn zielorientiert im Rahmen einer „Betreuungsplanung“ gearbeitet wird;
- wenn die Betreuten die Betreuer akzeptieren und im Betreuungsprozess kooperieren;
- wenn die Betreuungsarbeit unterstützt wird durch angemessene formale Regelungen: u.a. in Teilbereichen standardisierte Arbeitstechniken, Fristenmarkierungen mit Wiedervorlagefunktion, Dokumentationssystem;
- wenn Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit die Haltung gegenüber Klienten und anderen Institutionen prägen;
- wenn Beschwerden systematisch gesammelt und ausgewertet werden;
- wenn in konflikthaften Situationen mit Betreuten und mit Mitarbeitern anderer Institutionen eine Haltung von Ruhe und Gelassenheit aufrechterhalten werden kann.

Arbeitsbereich „Querschnittsarbeit“

- wenn die Beratung von ehrenamtlichen Mitarbeitern zielgerichtet, zeitnah, zuverlässig, regelmäßig und fachlich fundiert erfolgt;
- wenn Veranstaltungen für die Teilnehmer interessant und verständlich gestaltet werden;
- wenn bei Veranstaltungen die Kommunikationsweise auf die Zielgruppe ausgerichtet wird;
- wenn vielfältige Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit regelmäßig durchgeführt werden (u.a. zu den Themen Vorsorgevollmachten sowie Betreuungs- und Patientenverfügungen);
- wenn die Veranstaltungen und individuellen Beratungen zu den Themen „Patientenverfügungen“ und „Vorsorgeverfügungen planmäßig, verständlich und in ihrem inhaltlichen Ablauf nachvollziehbar gestaltet werden;
- wenn die ehrenamtlichen Mitarbeiter in ihrer Leistungsfähigkeit und ihrer Belastbarkeit begleitet und im Krisenfall entlastet werden;
- wenn regelmäßig potentielle Ehrenamtliche auf eine individuelle Weise angesprochen werden;
- wenn die „Querschnittsarbeit“ in Absprache und in Kooperation mit den anderen regionalen Betreuungsvereinen, mit der örtlichen Betreuungsbehörde und mit den zuständigen Gerichten gestaltet wird;
- wenn ein Verein seine Querschnittsarbeit mit einem Jahreskonzept für die Durchführung von Querschnittsarbeit (jährliche Zielplanung mit geplanten Schwerpunkten und Zielfestlegungen) strukturiert.

übergreifend für beide Arbeitsbereiche:

- wenn das „Leitbild“ der Einrichtung bzw. des Trägers in der Alltagsarbeit konkret zum Ausdruck kommt, „gelebt“ wird;
- wenn die Arbeit der Einrichtung durch eine strategische Planung zielgerichtet gestaltet wird.

Ergebnisqualität: Unsere Arbeit ist dann gut, wennArbeitsbereich „Betreuung“

- wenn der Betreute mit seinem Betreuer zufrieden ist und sich gut aufgehoben fühlt;
- wenn Dritte (Heim, Gericht, Angehörige u.a.) das Handeln des Betreuers als eine angemessene Hilfe für den Betreuten erleben;
- wenn die Einrichtung von Dritten als Betreuer vorgeschlagen wird;
- wenn das Amtsgericht mit der Betreuungsarbeit zufrieden ist;
- wenn der Betreute die Betreuung als eine Dienstleistung wahrnimmt;
- wenn Betreuungsziele schrittweise erreicht werden können;
- wenn innerhalb des Trägers der Arbeitsbereich „Betreuung“ akzeptiert wird;
- wenn nach einer Betreuungszeit eine weitere Betreuung als nicht mehr erforderlich angesehen wird.

Arbeitsbereich „Querschnittsarbeit“

- wenn ehrenamtliche Betreuer gewonnen und vermittelt werden können;
- wenn im Bedarfsfall ein ehrenamtlicher Betreuer verfügbar ist;
- wenn ehrenamtliche Betreuer sich gut begleitet und beraten fühlen;
- wenn die Angebote des Betreuungsvereins in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden;
- wenn ehrenamtliche Mitarbeiter sich von den hauptberuflichen Betreuern angenommen fühlen;
- wenn ehrenamtliche Betreuer in Problem und Konfliktfällen sich an die hauptamtlichen Betreuer wenden.

übergreifend für beide Arbeitsbereiche:

- wenn der Betreuungsverein einen guten Ruf hat;
- wenn die Arbeit des Betreuungsvereins trägerintern und extern wertgeschätzt und die Mitarbeiter in ihrem Handeln ernst genommen werden.

Es ist unmittelbar einsichtig, dass kein Betreuungsverein seine Arbeit nach allen diesen Qualitätskriterien gleichzeitig untersuchen bzw. evaluieren kann. Aus Gründen der Arbeitskapazität ist es erforderlich, aus der Zusammenstellung einige Qualitätskriterien auszuwählen, denen man eine besondere Bedeutung für die eigene Arbeit zuordnet. Für diese ausgewählten Qualitätskriterien werden dann Indikatoren und Prüfinstrumente erarbeitet, mit deren Hilfe man zunächst – in einem ersten Durchgang – die eigene Arbeit evaluieren und weiterentwickeln will. In weiteren Durchgängen können weitere Qualitätskriterien hinzugenommen werden, oder es kann auf andere Qualitätskriterien gewechselt werden.

Bei der Auswahl ist es sinnvoll, alle drei Qualitätsebenen zu berücksichtigen: also nicht nur den – vermeintlich leichter handhabbaren und eher vertrauten – Bereich der Strukturqualität zu nehmen, sondern auch Kriterien für Prozessqualität (als fachlichen Kern) und für Ergebnisqualität (im Sinne von Zielerreichung oder Wirkung) einzubeziehen.

Die in der Projektgruppe beteiligten Betreuungsvereine haben jeweils im Hinblick auf ihre spezifischen Verhältnisse und fachlichen Interessen eine Auswahl von Qualitätskriterien für den Prozess der Qualitätsentwicklung getroffen, die hier anonymisiert und zur beispielhaften Verdeutlichung wiedergegeben wird:

Betreuungsverein A:	
Strukturqualität	Unsere Arbeit ist dann gut, <ul style="list-style-type: none"> - wenn eine nachvollziehbare einheitliche Aktenverwaltung mit entsprechender Registratur und eine aktuelle Datenpflege existieren; - wenn wir über eine angemessene technische Ausstattung verfügen: z.B. Dienstwagen, PC (mit Internet-Zugang und E-mail), angemessene Betreuungssoftware, Fax-Gerät, Kopierer.
Prozessqualität	Unsere Arbeit ist dann gut, <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsschritte sowohl für den Betreuten als auch für weitere beteiligte Institutionen transparent/ nachvollziehbar gestaltet werden; - wenn zielorientiert im Rahmen einer „Betreuungsplanung“ gearbeitet wird; - wenn die Betreuungsarbeit unterstützt wird durch angemessene formale Regelungen: u.a. in Teilbereichen standardisierte Arbeitstechniken, Fristenmarkierungen mit Wiedervorlagefunktion, Dokumentationssystem.
Ergebnisqualität	Unsere Arbeit ist dann gut, <ul style="list-style-type: none"> - wenn der Betreute mit seinem Betreuer zufrieden ist und sich gut aufgehoben fühlt; - wenn das Amtsgericht mit der Betreuungsarbeit zufrieden ist.

Betreuungsverein B:	
Strukturqualität	Unsere Arbeit ist dann gut, <ul style="list-style-type: none"> - wenn eine nachvollziehbare einheitliche Aktenverwaltung mit entsprechender Registratur und eine aktuelle Datenpflege existieren; - wenn die Betreuer in ihrer Tätigkeit durch Bürokräfte und Hilfskräfte unterstützt bzw. entlastet werden.
Prozessqualität	Unsere Arbeit ist dann gut, <ul style="list-style-type: none"> - wenn bei Entscheidungen und Arbeitsvorgängen das Wohl des Betreuten in den Mittelpunkt gestellt und den Wünschen des Betreuten entsprochen wird und wenn Divergenzen zwischen „Wohl“ und „Wünschen“ fachlich angemessen bearbeitet werden; - wenn der Kontakt zum Betreuten regelmäßig und zeitlich angemessen dimensioniert ist.
Ergebnisqualität	Unsere Arbeit ist dann gut, <ul style="list-style-type: none"> - wenn der Betreute mit seinem Betreuer zufrieden ist und sich gut aufgehoben fühlt und wenn Dritte (Heim, Gericht, Angehö-

	<p>rige u.a.) das Handeln des Betreuers als eine angemessene Hilfe für den Betreuten erleben;</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn Betreuungsziele schrittweise erreicht werden können.
Betreuungsverein C:	
Strukturqualität	<p>Unsere Arbeit ist dann gut,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn eine gute Kontenverwaltung existiert; - wenn die Betreuer in ihrer Tätigkeit durch Bürokräfte und Hilfskräfte unterstützt bzw. entlastet werden.
Prozessqualität	<p>Unsere Arbeit ist dann gut,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn der Betreuungsprozess methodisch ausgerichtet wird an der Befähigung des Betreuten, sich selbst zu helfen; - wenn der Kontakt zum Betreuten regelmäßig und zeitlich angemessen dimensioniert ist.
Ergebnisqualität	<p>Unsere Arbeit ist dann gut,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn der Betreute die Betreuung als eine Dienstleistung wahrnimmt; - wenn Betreuungsziele schrittweise erreicht werden können.
Betreuungsverein D:	
Strukturqualität	<p>Unsere Arbeit ist dann gut,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn eine nachvollziehbare einheitliche Aktenverwaltung mit entsprechender Registratur und eine aktuelle Datenpflege existieren; - wenn eine gute Kontenverwaltung existiert.
Prozessqualität	<p>Unsere Arbeit ist dann gut,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn zielorientiert im Rahmen einer „Betreuungsplanung“ gearbeitet wird; - wenn die Betreuungsarbeit unterstützt wird durch angemessene formale Regelungen: u.a. in Teilbereichen standardisierte Arbeitstechniken, Fristenmarkierungen mit Wiedervorlagefunktion, Dokumentationssystem.
Ergebnisqualität	<p>Unsere Arbeit ist dann gut,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn Betreuungsziele schrittweise erreicht werden können; - wenn innerhalb des Trägers der Arbeitsbereich „Betreuung“ akzeptiert wird.
Betreuungsverein E:	
Strukturqualität	-----
Prozessqualität	<p>Unsere Arbeit ist dann gut,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wenn das Verhältnis zum Betreuten von Akzeptanz und Respekt geprägt ist; - wenn bei Entscheidungen und Arbeitsvorgängen das Wohl des Betreuten in den Mittelpunkt gestellt und den Wünschen des Betreuten entsprochen wird und wenn Divergenzen zwischen „Wohl“ und „Wünschen“ fachlich angemessen bearbeitet werden; - wenn der Betreuungsprozess methodisch ausgerichtet wird an der Befähigung des Betreuten, sich selbst zu helfen.
Ergebnisqualität	<i>(wird noch festgelegt)</i>

3. Indikatoren und Prüfinstrumente für ausgewählte Qualitätskriterien zum Arbeitsbereich „gesetzliche Betreuung“

Um die Arbeit in der gesetzlichen Betreuung nach den ausgewählten Qualitätskriterien untersuchen zu können, müssen Indikatoren und Prüfinstrumente erarbeitet werden. Die Qualitätskriterien haben zunächst einen eher abstrakten Charakter. Um die eigene Arbeit anhand dieser Qualitätskriterien untersuchen und bewerten zu können, müssen zwei Fragen beantwortet werden:

- (a) Woran erkennen wir, dass wir ein Qualitätskriterium mehr oder weniger gut realisiert haben? (Arbeitsfrage zu den Indikatoren)
- (b) Wie können wir das, was wir beobachten oder messen, in einer aussagekräftigen und für die Beteiligten nachvollziehbaren Form dokumentieren? (Arbeitsfrage zu den Prüfinstrumenten)

Gleichzeitig müssen einige Verfahrensweisen festgelegt werden, nach denen die Prüfinstrumente angewendet werden sollen. Ohne eine vorherige Transparenz des Verfahrens wird es schwierig, die Mitarbeiter zu motivieren, sich auf das auch mit Risiken behaftete Vorgehen der Qualitätsentwicklung einzulassen (s. Kap. 1; Ausgangspunkte, Ziff. 3). Zu bearbeiten ist also auch zum dritten die Frage:

- (c) In welchen Verfahrensweisen können wir am besten gewährleisten, dass die Aussagen der Prüfinstrumente, kritisch, produktiv und mit Konsequenzen erörtert werden? (Arbeitsfrage zu den Verfahrensweisen).

Auf diese Weise hat die Projektgruppe *beispielhaft* einige, von den Projektgruppenmitgliedern als besonders bedeutsam erachtete Qualitätskriterien bearbeitet und dazu Indikatoren und Prüfinstrumente konstruiert.

3.1 Strukturqualität

☞ zum strukturqualitativen Kriterium „Entlastung und Unterstützung der Betreuer durch Bürokräfte und Hilfskräfte“

Ziel der Qualitätsbewertung unter diesem Kriterium ist eine genauere Untersuchung der Fragen,

- zu welchen Aufgaben, in welchen Zeitintervallen und in welchem zeitlichen Umfang man Hilfskräfte zur Unterstützung der professionellen Betreuung benötigt und
- in welchem Umfang die Fachkräfte Bürotätigkeiten machen, für die sie Verwaltungskräfte einsetzen wollen.

Die Erhebung soll Material liefern, auf dessen Grundlage (a) eine gemeinsame Verständigung im Team zur Sinnhaftigkeit des Einsatzes von Büro- und Hilfskräften und zum entsprechenden Strukturieren der Arbeit möglich wird sowie (b) genauere Kalküle und Erörterungen zur möglichen Finanzierung solcher Büro- und Hilfskräfte vollzogen werden können. Die Ergebnisse der Erhebung sprechen nicht für sich, sondern bedürfen der bewertenden Diskussion im Team.

Erhebung zum gewünschten Einsatz von Hilfskräften

Die Teammitglieder verständigen sich darauf, innerhalb von drei Monaten zwei Mal für jeweils zwei Wochen in das nachfolgende Schema zwei Arten von Tätigkeiten einzutragen:

- Tätigkeiten, die sie selbst ausgeführt haben, bei denen sie aber der Meinung waren, dass eigentlich eine Hilfskraft diese Tätigkeit hätte ausführen sollen (z.B. Botengänge, begleitende Fahrten zum Arzt etc.), sowie
- Tätigkeiten, die der Betreuer im Rahmen des Betreuungsprozesses für sinnvoll gehalten hat, die aber wegen einer fehlenden Hilfskraft nicht haben ausgeführt werden können.

Tätigkeiten für Hilfskräfte:		
Art der Aufgabe	Zeitpunkt/ Datum	geschätzter Zeitbedarf

Erhebung zum gewünschten Einsatz von Bürokräften

Auch hier soll innerhalb eines Zeitraums von drei Monaten jede Fachkraft in drei einzelnen (im Team abgesprochenen) Wochen aufzeichnen, welche Tätigkeiten sie ausgeführt hat, die nach ihrer Sichtweise auch eine Verwaltungskraft ausführen kann und eigentlich auch eine Verwaltungskraft ausführen sollte. Die gemeinsame Auswertung soll (a) zu einer Verständigung darüber führen, welche Teile von Verwaltungstätigkeit Bestandteil des professionellen Handelns von Betreuern sein sollten und welche Teile man Verwaltungsmitarbeitern zur Bearbeitung überlassen sollte, und (b) ob und in welchem Umfang eine Finanzierung (i.d.R. nach dem Muster „mehr Übernahme von Betreuungen pro Fachkraft und dadurch mehr Spielraum zur Finanzierung von Büromitarbeitern“) sinnvoll ist. Die Erhebung soll nach folgendem Schema erfolgen:

Tätigkeiten, die Verwaltungskräfte übernehmen sollten:	Erhebungszeitraum:
<i>welche Tätigkeit ?(kurze Charakterisierung)</i>	<i>in welchem Umfang ?</i>

➔ **zum strukturqualitativen Kriterium „nachvollziehbare einheitliche Aktenpflege mit Registratur und aktuelle Datenpflege“**

Als Indikatoren für die Überprüfung dieses Qualitätskriteriums gelten:

- (1) Es besteht ein einheitliches Grundsystem (Gleichartigkeit in der Anlage von Akten/ Dokumenten), an das sich alle Betreuer halten.
- (2) Die Schriftstücke sind systematisiert und nach einer definierten Ordnung systematisch angeordnet.
- (3) Jede Akte enthält Deckblätter mit abgesprochenen Rubriken und Ordnungskategorien (Aktenzeichen, Name und Wohnort des Betreuten, Geburtsdatum des Betreuten, Ansprechpartner etc.), die vollständig ausgefüllt und aktualisiert sind.
- (4) Fachkräfte, die den eigentlich zuständigen Betreuer vertreten, und Dritte können die Dokumentation nachvollziehen.
- (5) Die Akten von „Altfällen“ werden unter Wahrung der Aufbewahrungsfristen archiviert.
- (6) Schriftstücke werden zeitnah (bis spätestens drei Tage nach Eingang) in die Akte eingefügt, und wichtige Daten werden zeitnah (spätestens drei Tage nach Bekanntwerden) in der EDV erfasst.

Für die Prüfung, ob und wie diese Indikatoren umgesetzt werden und dadurch das Qualitätskriterium realisiert wird, sind zwei Verfahrensschritte sinnvoll:

- Die Indikatoren (1) bis (3) werden dadurch überprüft, dass der Betreuungsverein einmal im Jahr eine Fachkraft eines anderen Betreuungsvereins bittet, eine Zufallsstichprobe von 10-20 % der Akten zu ziehen, diese entsprechend den o.g. Indikatoren zu bewerten und dem Team eine Rückmeldung zu den Ergebnissen der Überprüfung zu geben. Der Betreuungsverein bietet dem anderen Betreuungsverein an, eine Fachkraft auch für eine dortige Bewertung zur Verfügung zu stellen. Die Absprachen zwischen jeweils zwei Betreuungsvereinen können innerhalb des Fachverbandes oder zwischen regionalen Betreuungsvereinen mit „vertrauensgeprägten Kooperationserfahrungen“ erfolgen.

- Die Indikatoren (4) und (6) können durch Teamkollegen überprüft werden. In einem abgesprochenen Zeitraum können die Teammitglieder eine Anzahl von jeweils 5 bis 10 Akten eines anderen Teammitglieds nach dem Zufallsprinzip ziehen und diese auf Nachvollziehbarkeit überprüfen. Die Ergebnisse sollen im Team erörtert werden. Die Einhaltung des Indikators (6) wird kollegial überprüft: Verstöße gegen den Grundsatz des Indikators werden in die Teambesprechung eingebracht. Bei häufigeren Verstößen werden gemeinsame Überlegungen zur verbesserten Realisierung des Grundsatzes angestellt.

➔ **zum strukturqualitativen Kriterium „gute Kontenverwaltung“**

Die nachfolgende Prüfliste, in der Indikatoren zur Konkretisierung des Qualitätskriteriums zusammengetragen sind, wird einmal im Jahr für eine stichprobenartige Prüfung der Kontenverwaltung genutzt. Einmal im Jahr werden von jeder Betreuungsfachkraft die Kontenverwaltungsakten von 10 % der jeweils Betreuten nach dem Zufallsprinzip gezogen, und die Art der Kontenverwaltung wird anhand der nachfolgenden Liste geprüft. Der Prüfzeitraum für die Kontenverwaltung soll jeweils 3 Monate umfassen.

Die Prüfung kann vorgenommen werden

- (a) entweder von einer Leitungsperson (z.B. Teamleitung oder Sachgebietsleitung für den Betreuungsbereich) oder
- (b) in kollegialer Absprache, bei der ein Teammitglied die Prüfung übernimmt oder verschiedene Teammitglieder bei einem jeweils anderen Teammitglied (Zuordnung nach Losverfahren) die Kontenverwaltungsakten überprüfen.

Nach erfolgter Prüfung sollen die Prüfungsergebnisse zunächst mit den jeweils für die Kontenverwaltung zuständigen Betreuern einzeln erörtert werden; danach erfolgt ein Zusammentragen der Prüfergebnisse im Team mit dem Ziel der gemeinsamen Bewertung (u.a. für eine Suche nach Erklärungen für mögliche Qualitätsmängel und für eine Absprache von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung entsprechend den Indikatoren bzw. entsprechend den modifizierten bzw. fortgeschriebenen Indikatoren).

Einschätzungsbogen für jede Akte:

Indikatoren:				
	<i>voll realisiert</i>	<i>weitgehend realisiert</i>	<i>teilweise realisiert</i>	<i>nicht realisiert</i>
Die Konto-Auszüge sind lückenlos vorhanden.				
Bei regelmäßigen Zahlungen ist eine zeitnahe Zahlungsüberprüfung erkennbar.				
Das Verbuchen der Geldbewegungen erfolgt unmittelbar nach Eingang des Kontoauszugs.				
Rechnungen werden fristgerecht bearbeitet.				
Kontoauszüge und Belege sind chronologisch abgeheftet.				
Es wird eine aktuelle monatliche Einnahmen- und Ausgabenbilanz geführt.				

Kommentar:

Ferner geben zum Zeitpunkt der gemeinsamen Bewertung der Prüfergebnisse im Team alle Teammitglieder eine Einschätzung zu folgenden Statements:

	ja	teils/teils	nein
(1) Die Konto-Umsätze sind täglich abrufbar.			
(2) Wir haben die Möglichkeit zum online-Banking und nutzen diese Möglichkeit.			
(3) Es besteht ein einheitliches Buchungssystem für alle Betreuer.			
(4) Es ist ein praktikables EDV-Programm zur Erfassung und Darstellung der Vermögenssorge.			
(5) Für jede Betreuung existiert eine jährliche Rechnungslegung mit einem Ausdruck in der Akte.			

3.2 Prozessqualitative Kriterien

☞ *prozessqualitatives Kriterium „Zielorientiertes Arbeiten im Rahmen einer Betreuungsplanung“*

Zur Bewertung und zur gezielten Weiterentwicklung der Arbeit anhand dieses Qualitätskriteriums sollen die Teams vereinbaren, dass in den Teamsitzungen die Arbeit zu einer bestimmten Anzahl von Fällen vorgestellt und bewertend erörtert werden soll:

- (1) In einem bestimmten Zeitraum (z.B. ein Jahr) wird in jeder Teamsitzung eine Anzahl von ein bis drei Betreuungsplanungen vorgestellt.
- (2) Die Vorstellung der Betreuungsplanungen erfolgt reihum durch jedes Teammitglied.
- (3) Die jeweils fallzuständige Betreuungsperson schildert ihre Betreuungsplanung in einem Fall.
- (4) Danach gibt jedes Teammitglied als Rückmeldung eine Bewertung zur geschilderten Betreuungsplanung ab mit Hilfe des nachfolgenden Bewertungsschemas und teilt diese Bewertung in der Teambesprechung mit.
- (5) Die fallzuständige Betreuungsperson kann zum besseren Nachvollzug der Bewertungen bei einzelnen Personen nachfragen.
- (6) Die nachfolgende gemeinsame Diskussion richtet sich zum einen auf unterschiedliche Sichtweisen, die verschiedenartige Bewertungen zur Folge hatten, und zum anderen auf Möglichkeiten einer verbesserten Betreuungsplanung in dem zur Diskussion stehenden Einzelfall.

<i>Indikatoren für eine zielorientierte Betreuungsplanung:</i>	<i>ja, sehr</i>				<i>gar nicht</i>	
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
(a) Es sind (aus der Akte zitierte) Ziele der Betreuung benannt worden.						
(b) Die genannten Ziele sind realistisch und umsetzbar.						
(c) Die Ziele sind – bezogen auf den Fall – fachlich plausibel.						
(d) Die Ziele beziehen sich auf die jeweils gerichtlich definierten Aufgabenbereiche der Betreuung.						
(e) Die Ziele sind nachprüfbar, und es existiert eine zeitliche Frist für die Überprüfung.						
(f) Die Ziele haben für die Beteiligten einen herausfordernden Charakter.						
(g) Die im Rahmen der Betreuungsplanung konzipierten Maßnahmen sind aus den Zielen abgeleitet.						

☞ *prozessqualitatives Kriterium „das Wohl des Betreuten in den Mittelpunkt stellen und Divergenzen zwischen ‚Wohl‘ und ‚Wünschen‘ fachlich angemessen bearbeiten“*

Bei der Überprüfung der Arbeit anhand dieses Qualitätskriteriums wird eine Spannung sichtbar: Einerseits gehört die Erfahrung der Divergenz zwischen den Wünschen des Betreuten und dem – unter fachlichen Gesichtspunkten angenommenen – Wohl des Betreuten zur Alltagserfahrung einer jeden Betreuungsperson und bildet vielfältige, im Alltag zu bewältigende Konflikte, was die Bedeutung dieses Qualitätskriteriums unterstreicht; andererseits können keine allgemeinen (fallübergreifenden) Indikatoren für das „Wohl“ des Betreuten angegeben

werden, so dass eine Bewertung der Arbeit anhand dieses Kriteriums schwierig wird. Um diese Spannung bearbeitbar zu machen, wird folgendes Verfahren vorgeschlagen:

- (1) Über einen längeren Zeitraum (z.B. halbes Jahr) sollen alle Betreuer für sich in einer Liste (nach dem nachfolgenden Muster) festhalten, in welchen Situationen sie eine Divergenz zwischen dem Wohl und den Wünschen des Betreuten wahrgenommen und bei dieser Divergenz den Wünschen des Betreuten *nicht* entsprochen haben.
- (2) Eine individuelle Auswertung kann zeigen, ob sich bestimmte Muster von Situationen und/ oder Handlungsweisen und/ oder Reaktionen erkennen lassen, die besonders häufig auftauchen. Die einzelne Betreuungsperson kann auf der Grundlage dieser persönlichen Auswertung eigene Beratungswünsche (für eine Einzelberatung oder eine Beratung im Team) besser konturieren und Fragestellungen für eine solche Beratung prägnanter benennen.
- (3) Die persönlichen Auswertungen können eine Grundlage bilden entweder für Beratungen im Team (wer geht wie mit bestimmten Situationsmustern um?) oder für (Einzel- oder Team-)Supervisionen.

Das Aufzeichnen anhand der nachfolgenden Liste dient dazu, etwas systematischer und in einem längeren Zeitraum, als man es sonst gewohnt ist, das eigene Handeln in diesem zentralen fachlichen und ethischen Konfliktbereich der Arbeit zu dokumentieren. Damit kann eine Grundlage geschaffen werden für eine – nicht nur auf jeweils aktuell empfundene Konfliktfälle bezogene – grundlegendere Bearbeitung dieses bedeutsamen Qualitätsaspekts.

Dokumentationsbogen: Situationen, in denen den Wünschen des Betreuten nicht entsprochen wurde

<i>Situation der Divergenz zwischen „Wohl“ und „Wunsch“ des Betreuten</i>	<i>Handeln der Betreuungsperson</i>	<i>kurze Begründung für das Handeln</i>	<i>Reaktion des Betreuten</i>	<i>ggf. Ergebnis der eingeholten fachlichen Meinung einer anderen Person</i>

3.3 Ergebnisqualitative Kriterien

☛ *ergebnisqualitatives Kriterium „Erreichen der jeweils individuellen Betreuungsziele“*

Bei den Ausführungen zum prozessqualitativen Kriterium „zielorientiertes Arbeiten im Rahmen einer Betreuungsplanung“ ist bereits die Angabe differenzierter Ziele zu einem Bestandteil von Qualität in der Betreuungsarbeit gefordert worden. Auf der Grundlage der dort definierten Ziele ist eine Zielbewertung nach folgendem Erhebungsschema möglich:

Betreute Person:					
Bewertung der Zielerreichung durch					
Ziele der Betreuung:	<i>vollständig erreicht</i>	<i>in höherem Maße erreicht</i>	<i>in mittlerem Ausmaß erreicht</i>	<i>in geringem Maße erreicht</i>	<i>gar nicht erreicht</i>
(A)					
(B)					
(C)					
(D)					
(E)					

Die Einschätzungen zum Zielerreichungsgrad sollen mindestens einmal im Jahr vorgenommen werden. Die Einschätzung soll erfolgen (a) durch die Betreuungsperson und (b) durch die betreute Person (ggf. durch relevante Dritte, wenn die betreute Person zu einer Einschätzung nicht in der Lage ist).

Zu berücksichtigen ist, dass nicht jedes Ziel von der Betreuungsperson und vom Betreuten gleichermaßen akzeptiert und als bedeutsam angesehen wird. Dies kann dazu führen, dass in Einzelfällen in dem Einschätzungsbogen, der vom Betreuten ausgefüllt wird, ein Ziel, das im Einschätzungsbogen der Betreuungsperson enthalten ist, nicht übernommen wird. Solche Zieldifferenzen sind zu benennen und beim Auswertungsprozess im Team zu bewerten.

☛ *ergebnisqualitatives Kriterium „Zufriedenheit und Sich-Gut-Aufgehoben-Fühlen des Betreuten“*

Dieses ergebnisqualitative Kriterium soll auf zweierlei Weise konkretisiert und der Bewertung zugänglich gemacht werden:

- durch eine Aufzeichnung von besonderen Äußerungen der Betreuten, die auf deutliche Zufriedenheit oder Unzufriedenheit verweisen, sowie
- durch eine Befragung der Betreuten.

Die besonderen Äußerungen von Unzufriedenheit oder Zufriedenheit sollen nach folgendem Schema erfasst werden:

Äußerung vom Typus A (markante Zufriedenheit), B (markante Unzufrieden- heit), C (Wunsch nach Betreuer- wechsel), D (eigenständige Hilfe-Bitte des Betreuten) <i>(bitte Buchstaben eintragen)</i>	Zeitpunkt der Äußerung	stichwortartige Erläuterung zum Kontext der Äußerung

Die Befragung der Betreuten kann mit Hilfe des folgenden Einschätzungsbogens erfolgen:

	<i>immer</i>	<i>meistens</i>	<i>manchmal</i>	<i>selten</i>	<i>nie</i>
Die Betreuerin/der Betreuer erklärt mir, was sie/er tut und warum sie/er das tut.					
Die Betreuerin/ der Betreuer ist pünktlich zu den abgesprochenen Terminen.					
Die Betreuerin/ der Betreuer ist zuverlässig: Er/ sie tut die Dinge, die sie/ er angekündigt hat.					
Die Gesprächssituation mit der Betreuerin/ dem Betreuer ist angenehm.					
Ich treffe die Betreuerin/ den Betreuer häufig genug, um die wichtigen Dinge mit ihr/ ihm zu besprechen.					
Wenn wir uns treffen hat die Betreuerin/ der Betreuer ausreichend Zeit, um mit mir die wichtigen Dinge zu besprechen.					
<i>(nur in Fällen, in denen Vermögenssorge zur Betreuung gehört:)</i> Ich komme ohne Probleme und pünktlich an mein Geld.					
Ich habe das Gefühl, dass die Betreuerin/ der Betreuer mich achtet und versteht.					
<i>Insgesamt</i> bin ich mit der Betreuung zufrieden.					

Die Erhebung mit Hilfe dieses Einschätzungsbogens soll einmal im Jahr stattfinden. Sie dient sowohl zur Bewertung von Ergebnisqualität, die jeder Betreuer für sich selbst vornimmt, als auch zum Zusammentragen der einzelnen Befragungsergebnisse im Team, wobei die Zusammenstellung für das Team ohne Kennzeichnung der Ergebnisse für die Einzelpersonen erfolgen soll.

4. Indikatoren und Prüfinstrumente für ausgewählte Qualitätskriterien zum Arbeitsbereich „Querschnittsarbeit“

4.1 Strukturqualität

- ☞ *zum strukturqualitativen Kriterium „Vorhandensein vielfältiger Informations- und Beratungsangebote für ehrenamtliche Betreuer“*

Die für Querschnittsarbeit zuständigen Mitarbeiter dokumentieren die Angebote für ehrenamtliche Betreuer auf folgenden Erhebungsbögen:

Angebot	Realisierung/ Umfang des Angebots	
Einführungsveranstaltungen (Erstinformation in einer einzelnen Veranstaltung) für ehrenamtliche Betreuer	<i>Daten für Einführungsveranstaltungen eintragen:</i>	
Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen für ehrenamtliche Betreuer	<i>Daten der Veranstaltungen eintragen:</i>	
Begleitung des Ehrenamtlichen zum Erstkontakt mit den Klienten	<i>hat stattgefunden (Häufigkeit eintragen):</i>	<i>hat nicht stattgefunden (Häufigkeit):</i>
Sprechstunden für ehrenamtliche Betreuer	<i>Daten/ Uhrzeit:</i>	<i>Anzahl der Rat suchenden Ehrenamtlichen:</i>

Ansprechbarkeit (telefonisch; persönlich) bei spontanen Anfragen und in schwierigen Betreuungssituationen	<i>realisiert in telefonischer Beratung (Häufigkeit eintragen):</i>	<i>realisiert in persönlicher Beratung (Häufigkeit):</i>
Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch in der Gruppe	<i>Daten/ Uhrzeit:</i>	<i>Anzahl Teilnehmer:</i>

Einmal im Jahr wird auf der Grundlage dieser Aufzeichnungen eine Übersicht erstellt zu den Informations- und Beratungsangeboten für ehrenamtliche Betreuer. Die Übersicht wird im Team erörtert im Hinblick auf die Angemessenheit der Angebotsstruktur und eventuell anzustrebende Veränderungen in der Angebotsstruktur.

Ferner geben alle Mitarbeiter eine Einschätzung zu den Informationsmaterialien für ehrenamtliche Betreuer als Grundlage für eine entsprechende Qualitätsbewertung im Team:

	<i>richtig</i>					<i>falsch</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	
Wir haben Informationsmaterial für ehrenamtliche Betreuer.						
Das Informationsmaterial ist für die Zielgruppe angemessen (verständlich, interessant gestaltet, angemessenes Layout).						
Das Informationsmaterial wird an <i>alle</i> ehrenamtlich Tätigen und an Personen, die an ehrenamtlicher Betreuung interessiert sind, gegeben.						
Wir haben ein Informationsblatt zu Informations- und Beratungsmöglichkeiten für ehrenamtliche Betreuer.						
Das Informationsblatt enthält richtige und verlässliche Informationen.						
Das Informationsblatt wird an <i>alle</i> ehrenamtlichen Betreuer verteilt.						

4.2 Prozessqualität

☞ *zum prozessqualitativen Kriterium „Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiter in ihrer Leistungsfähigkeit und in ihrer Belastbarkeit sowie Entlastung im Krisenfall“*

Die Überprüfung der Arbeit anhand dieses Qualitätskriteriums erfolgt durch zwei Evaluationsinstrumente:

- Die Hauptamtlichen, die mit der Anleitung und Begleitung von ehrenamtlichen Betreuern befasst sind, dokumentieren ihre Arbeit mit den einzelnen Ehrenamtlichen – gemeint sind Ehrenamtliche, die Aufgaben der gesetzlichen Betreuung übernommen haben – für den Zeitraum eines Jahres auf einem Dokumentationsbogen, der für jede (ehrenamtlich tätige) Person erstellt wird. Damit der Arbeitsaufwand für die Dokumentation begrenzt bleibt, kann die Anzahl der Ehrenamtlichen, für die die Dokumentation erstellt wird, begrenzt werden (z.B. 10 bis 15 Ehrenamtliche pro hauptamtlich zuständigem Mitarbeiter). Die Auswahl der Ehrenamtlichen, deren Begleitung dokumentiert wird, soll nach dem Zufallsprinzip erfolgen. Bei der Auswahl kann differenziert werden nach Ehrenamtlichen, die eigene Angehörige betreuen („familienangehörig“), und Ehrenamtlichen, die Personen außerhalb des Familienkreises betreuen („familienfremd“). Man kann beide Formen der Ehrenamtlichkeit bei der Auswahl gleichmäßig berücksichtigen, man kann aber auch – je nach Intentionen des Betreuungsvereins – die Gruppe der „familienfremd“ betreuenden Ehrenamtlichen stärker berücksichtigen.
- In einem Einschätzungsbogen sollen die ehrenamtlichen Betreuer einmal im Jahr ihre Wahrnehmungen und Eindrücke zur Begleitung und Unterstützung durch den Betreuungsverein benennen.

Die beiden Erhebungen geben ein durch Daten untermauertes Bild vom Umfang und von der Qualität der Unterstützung und Begleitung ehrenamtlicher Betreuer. Der Dokumentationsbogen ermöglicht eine genauere Übersicht darüber, wie in dem Betreuungsverein die Begleitung der ehrenamtlichen Betreuer gestaltet ist. Einmal im Jahr werden die Auswertung und Überlegungen zur möglichen Verbesserung zum Gegenstand der Erörterungen im Team.

Dokumentationsbogen für die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Betreuern

Name des ehrenamtlichen Betreuers:

Betreuungskontext: familienfremd familienangehörig

Die Auswahl der betreuten Person erfolgte

durch den Betreuungsverein nicht durch den Betreuungsverein

wenn Auswahl durch den Betreuungsverein: maßgebliche Gesichtspunkte waren
(bitte den aus Ihrer Sicht zentralen Gesichtspunkt ankreuzen!)

- Einschätzungen zu den Fähigkeiten des ehrenamtlichen Betreuers
- Einschätzungen zum persönlichen „Passungsverhältnis“ zwischen Betreuer und zu Betreuendem („die passen wohl zusammen“)
- Erwägungen zu den Arbeitsabläufen im Betreuungsverein (Entlastung von Hauptamtlichen o.ä.)
- eher Zufall; keine genauen Überlegungen
- weitere Gründe:

Mein Bild von dem, was der ehrenamtliche Betreuer gut und was er nicht so gut kann, ist

.....

- am Beginn der Betreuungstätigkeit: sehr klar und genau
 relativ konturiert, aber nicht genau
 mit einigen Anhaltspunkten versehen, aber noch relativ verschwommen
 kaum vorhanden
- nach einem halben Jahr
der Betreuungstätigkeit: sehr klar und genau
 relativ konturiert, aber nicht genau
 mit einigen Anhaltspunkten versehen, aber noch relativ verschwommen
 kaum vorhanden
- nach einem Jahr
der Betreuungstätigkeit: sehr klar und genau
 relativ konturiert, aber nicht genau
 mit einigen Anhaltspunkten versehen, aber noch relativ verschwommen
 kaum vorhanden

Nach der Übernahme des Betreuungsverhältnisses habe ich den ehrenamtlichen Betreuer angerufen und mich nach dem Stand erkundigt:

Erster Anruf nach Wochen
 Zweiter Anruf nach Wochen
 Dritter Anruf nach Wochen
 Viertes Anruf nach Wochen
 Weitere Anrufe:

Information und Beratung auf telefonischem Weg oder im persönlichen Gespräch haben an folgenden Zeitpunkten stattgefunden:

Information	Beratung zum Betreuungsverlauf
<p><i>Datum:</i></p>	<p><i>Datum:</i></p>

Folgende Arbeiten im Betreuungsprozess haben Hauptamtliche für den ehrenamtlichen Betreuer übernommen:

hier jeweils Datum und Art der Tätigkeit angeben:

Hat es „Krisenfälle“ in der Betreuung gegeben, bei denen ein Betreuungsabbruch möglich gewesen wäre?

wenn ja: wann? wurde der „Krisenfall“ abgewendet?

Die Einschätzungen der ehrenamtlichen Betreuer zur Begleitung und Unterstützung durch den Betreuungsverein sollen einmal im Jahr mit folgendem Erhebungsinstrument erfragt werden:

<i>Der Betreuungsverein möchte gern wissen, wie Sie als ehrenamtliche Betreuerin oder ehrenamtlicher Betreuer den Kontakt mit den hauptamtlichen Betreuern und die Möglichkeiten der Unterstützung durch die hauptamtlichen Betreuer einschätzen. Daher bitten wir Sie, bei den folgenden Aussagen anzukreuzen, ob Sie der Aussage zustimmen oder ob sie die Aussage ablehnen. Bitte kreuzen Sie Ihre Meinung an:</i>					
	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft häufig zu</i>	<i>teils/ teils</i>	<i>trifft manch- mal zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
Die Hauptamtlichen im Betreuungsverein haben mich ausreichend über meine Tätigkeit informiert.					
Wenn ich Fragen zur Betreuung habe, finde ich im Betreuungsverein schnell einen Ansprechpartner.					
Wenn es mal nicht so gut läuft bei der Betreuung, kann ich mich beim Betreuungsverein melden und finde dort gute Hilfen.					
Wenn ich mal eine Betreuungsaufgabe nicht allein erledigen kann, habe ich den Eindruck, dass ich mich an die Hauptamtlichen wenden kann.					
Ich habe den Eindruck, dass meine Betreuungsarbeit im Betreuungsverein gern gesehen und für wichtig gehalten wird.					
<i>(nur in Fällen, in denen das Betreuungsverhältnis durch den Betreuungsverein hergestellt wurde:)</i> Ich habe den Eindruck, dass man sich Gedanken darüber gemacht hat, welche betreute Person wohl zu mir passt.					
Insgesamt fühle ich mich in meiner Betreuungstätigkeit gut unterstützt.					

4.3 Ergebnisqualität

☞ zum ergebnisqualitativen Kriterium „gewonnene und vermittelte ehrenamtliche Betreuer“

Die Arbeit zu diesem ergebnisqualitativen Kriterium kann in drei Zugängen geprüft werden:

- durch die quantitative Messung der Anzahl von ehrenamtlichen Betreuern zu verschiedenen Zeitpunkten des Jahres (z. B. jeweils zu Quartalsende);
- durch eine Erhebung zu dem Weg, über den ehrenamtliche Betreuer an den Betreuungsverein gekommen sind;

- durch eine differenzierte Erhebung (Anzahl und Gründe) derjenigen Fälle, in denen keine Betreuungsfälle an einen ehrenamtlichen Betreuer vermittelt worden sind.

Der Gesamtblick auf alle drei Erhebungen bietet Ansatzpunkte, (a) um im Team den „Erfolg“ des Umgangs mit ehrenamtlichen Betreuern zu bewerten und (b) Überlegungen anzustellen im Hinblick auf mögliche Verbesserungen bei den Zugangswegen und bei der Vermittlungstätigkeit.

Die *quantitative Messung* kann nach folgendem einfachen Schema erfolgen:

Anzahl ehrenamtlicher Betreuer		
zum 31.03.:	davon <ul style="list-style-type: none"> • familienangehörig: • familienfremd: 	Veränderungen zum 31.03. des Vorjahres: + / -
zum 30.06.:	davon <ul style="list-style-type: none"> • familienangehörig: • familienfremd: 	Veränderungen zum 30.06. des Vorjahres: + / -
zum 30.09.:	davon <ul style="list-style-type: none"> • familienangehörig: • familienfremd: 	Veränderungen zum 30.09. des Vorjahres: + / -
zum 31.12.:	davon <ul style="list-style-type: none"> • familienangehörig: • familienfremd: 	Veränderungen zum 31.12. des Vorjahres: + / -

Der *Weg, über den die ehrenamtlichen Betreuer an den Betreuungsverein gekommen sind*, lässt sich *jährlich* erheben, indem für

- ehrenamtliche Betreuer, die in dem Zeitraum des letzten Jahres neu hinzugekommen sind, die Zugangswege strukturiert erfasst werden (nach Befragung der Ehrenamtlichen) und
- die Statistik der Zugangswege für das abgelaufene Jahr verglichen werden mit den entsprechenden Statistiken der vorherigen Jahre.

Auf dieser Datenbasis kann überlegt werden, ob Zugangswege möglicherweise vernachlässigt wurden und aktiviert werden sollten und welchen Aussagegehalt mögliche Veränderungen bei den Zugangswegen (im Jahresvergleich) zulassen.

Von den im letzten Jahr neu hinzugekommenen ehrenamtlichen Betreuern kamen
(möglichst nur einen – den primären – Zugangsweg nennen):

..... (Anzahl) aufgrund von Hinweisen aus der Öffentlichkeitsarbeit des Vereins

..... (Anzahl) aufgrund eines Hinweises vom Gericht oder von der
Betreuungsbehörde

..... (Anzahl) aufgrund ihrer Zugehörigkeit zur evangelischen Kirche

..... (Anzahl) aufgrund von Berichten Bekannter („Mund-zu-Mund-
Propaganda“)

..... (Anzahl) auf sonstigen Zugangswegen; *bitte kurz erläutern:*

Für die Fälle, in denen innerhalb von sechs Monaten (nach der Bereitschaftserklärung des Ehrenamtlichen) kein Betreuungsfall an einen ehrenamtlichen Betreuer vermittelt worden ist, sollen einmal im Jahr die Gründe dokumentiert werden. Die Auswertung der Gründe erfolgt im Team.

Anzahl der Fälle, in denen innerhalb von sechs Monaten (nach der Bereitschaftserklärung des Ehrenamtlichen) kein Betreuungsfall vermittelt worden ist:

davon

.....
..... (Anzahl), weil keine für diese Person des Ehrenamtlichen geeigneten
Betreuungsfälle vorhanden waren

..... (Anzahl), weil keine Betreuungsanfragen des Gerichts oder der
Betreuungsbehörde vorlagen

..... (Anzahl), weil der zu Betreuende nicht einverstanden war

..... (Anzahl), weil der Ehrenamtliche in dem Zeitraum seine Bereitschaft zur
Übernahme einer Betreuung zurückgezogen hat

..... (Anzahl) aus sonstigen Gründen; *bitte kurz erläutern:*