

## **Einführung**

Im Zuge des Projektes „Weiterentwicklung der SPZ und SPKoM unter veränderten gesetzlichen und strukturellen Rahmenbedingungen (2.0) – Qualitätsstandards und Qualitätssicherung“ wurde ein beteiligungsorientierter Prozess initiiert, um das Qualitätsverfahren für die Sozialpsychiatrischen Zentren (SPZ) zu weiterzuentwickeln.

Auf Grundlage der ab 2021 gültigen Leitlinie und Fördergrundsätze wurden die nachfolgenden Qualitätsbereiche aus den Zielen und Kernaufgaben der SPZ-Förderung identifiziert:

- Haltung und Arbeitsweise
- Beratung und Begleitung
- Kontakt und Treff
- Peer-Support
- Netzwerk- und Sozialraumarbeit

Für die Ausgestaltung des Qualitätsverfahrens wurden Elemente des Netzwerkmanagement-Konzeptes (NBQM) des LVR genutzt. Das NBQM-Programm beinhaltet die zyklische Durchführung einer Selbstbewertung sowie - daraus abgeleitet - die Vereinbarung, Planung, Durchführung und Überprüfung von Weiterentwicklungspotentialen.

Die Selbstbewertung ist Teil einer regelmäßigen und systematischen Überprüfung der Aktivitäten und Ergebnisse einer Organisation. Sie ist ausdrücklich nicht defizitorientiert, sondern soll helfen, Stärken und Potentiale zu identifizieren und die Wirksamkeit von Weiterentwicklungspotentialen, Zielen und Maßnahmen zu überprüfen.

## **Durchführung des Qualitätsverfahrens**

Die Selbstbewertung dient zur Reflektion der eigenen Arbeit insbesondere in Bezug auf die 4 Kernaufgaben des SPZ (Kontakt und Treff, Beratung und Begleitung, Netzwerk- und Sozialraumarbeit und Peer-Support) sowie der allgemeinen Haltung und Arbeitsweise.

Die wichtigste Funktion der Qualitätsstandards liegt darin, Impulse für eine Reflexion der eigenen Arbeit zu liefern. Die Formulierung der einzelnen Items beruht auf diesem Grundsatz. Weitere Items können bei Bedarf durch das SPZ ergänzt werden. Das Verfahren ist dynamisch angelegt. Auf eine einheitliche Definition zugrundeliegender Konzepte, z. B. in Form eines Glossars, wurde bewusst verzichtet.

Ziel der Selbstbewertung ist ein selbstkritischer Blick auf die eigene Arbeit und die Ableitung der Ergebnisse dieser Bewertung in Weiterentwicklungspotentiale, Ziele und die entsprechenden Maßnahmen bis zur Beendigung des Qualitätszyklus.

In jedem Qualitätsbereich werden bei der Selbstbewertung Aspekte identifiziert, in denen das SPZ sich weiterentwickeln kann. Die identifizierten Weiterentwicklungspotentiale werden in der Selbstbewertungsgruppe diskutiert, und es werden konkrete Ziele und Maßnahmen abgeleitet.

Die Bewertung der Items in den einzelnen Standardformularen erfolgt durch eine Skalierung (Bewertung) von 1 (nicht vorhanden/weniger ausgeprägt) bis 5 (vorhanden/sehr ausgeprägt).

## Eine auf Standardformulare gestützte Selbstbewertung

- liefert auf Fakten beruhende Nachweise,
- liefert Stärken und Potentiale für anschließende Verbesserungsmaßnahmen/Weiterentwicklungspotentiale,
- erleichtert die Beteiligung von Mitarbeitenden verschiedener Funktionen und Ebenen am Erhebungsprozess.

Von Bedeutung ist, dass das Standardformular mit der Selbstbewertung vollständig und realistisch ausgefüllt wird. Dabei ist es nicht wichtig, dass in jedem Unterziel ein hoher Erreichungsgrad erzielt wird, da dies aufgrund verschiedener Faktoren nicht immer möglich ist. Es soll vielmehr evaluiert werden, an welcher Stelle es Weiterentwicklungspotentiale gibt, um diese dann unter Benennung von Zielen und Maßnahmen ausführlicher behandeln zu können. Somit wird keine defizitäre Sicht eingenommen, sondern eine Weiterentwicklung in den Handlungsfeldern der SPZ sowie eine Optimierung angestrebt.

Nach der Selbstbewertung folgen Visitationen im eigenen und in einem fremden SPZ. Die Visitationsgruppen sind zusammengesetzt aus jeweils einer:

- SPZ-Fachkraft
- Peer-Fachkraft
- Nutzer\*in
- Angehörigenvertreter\*in
- Ansprechperson für die kultursensible Öffnung des SPZ

Während und nach den Visitationen werden die eigenen Ziele und Maßnahmen (Weiterentwicklungspotentiale) weiter umgesetzt. Nach Abschluss der Visitationen und Umsetzung der Ziele und Maßnahmen werden auf einer Online-Plattform die Berichte (Selbstbewertung, Visitationsbögen und Weiterentwicklungspotentiale und mögliche weitere Items zu den einzelnen Bereichen) hochgeladen. AGpR und LVR haben Zugriff auf die hochgeladenen Dokumente und können prüfen, ob alle notwendigen Dokumente für den Erhalt eines Zertifikates über die erfolgreiche Teilnahme am Qualitätsverfahren vorhanden sind.

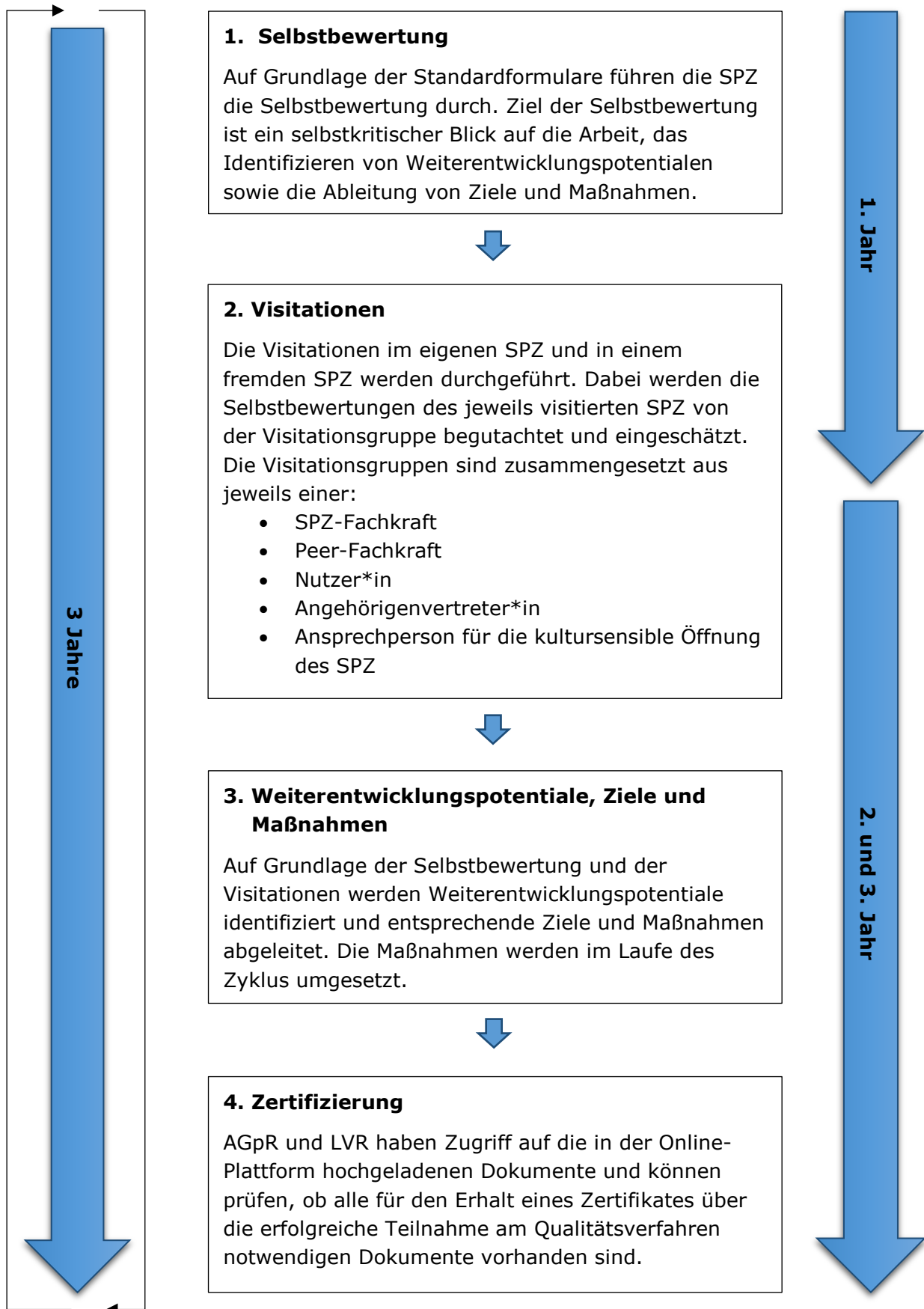
Das Qualitätsverfahren auf der Basis des NBQM-Konzeptes ist auf Dauer angelegt und beinhaltet die kontinuierliche Abfolge von

- Durchführung einer Selbstbewertung,
- Durchführung von Visitationen im eigenen und im fremden SPZ,
- sowie die kontinuierliche Weiterarbeit an den Weiterentwicklungspotentialen unter Setzung von Zielen und Maßnahmen.

Für die Durchführung der einzelnen Schritte ist ein Zyklus von drei Jahren vorgesehen.



## Qualitätsverfahren der SPZ (Zyklus alle 3 Jahre)



**Qualitätsbereich: Haltung und Arbeitsweisen**

**Leitziel:**

Das SPZ unterstützt Menschen mit einer psychischen Belastung, Erkrankung oder Behinderung bei der vollen und wirksamen Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft und beugt dabei sozialer Ausgrenzung vor.

Partizipation, Trialog, Diversität, Recovery, Empowerment und „Hilfe zur Selbsthilfe“ sind Grundprinzipien der SPZ-Arbeit.

Durch die spezifischen, auf die Bedürfnisse von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen ausgerichteten Netzwerke sind die SPZ in der Lage, die gewünschten Leistungen „wie aus einer Hand“ bereitzustellen.

**1. Ziel:** Partizipation, Trialog, Diversität, Bedarfsorientierung, Ressourcenorientierung, Recovery und Empowerment sind in einem Konzept und/oder einem Leitbild formuliert und finden sich in der praktischen Arbeit wider.

	Bewertung				
	1	2	3	4	5
Das SPZ fördert und überprüft die Grundprinzipien (Partizipation, Trialog, Diversität, Empowerment, Recovery) auf allen Ebenen (z. B. Konzepttage, Instrumente zur Verbesserung der Qualität der Arbeit oder Befragungen der Nutzer*innen).					
<b>Das SPZ arbeitet partizipativ, indem es</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nutzer*innen, Angehörige und ehrenamtliche Helfer an der Entwicklung von Konzepten und/oder Leitbild beteiligt.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Befragungen der Nutzer*innen durchführt, mit denen das SPZ z. B. deren Wünsche und Probleme erfragt oder die Nutzerzufriedenheit erhebt.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nutzerbeteiligung durch geeignete Gremien sicherstellt.</li> </ul>					
Das SPZ verfügt über ein Beschwerdeverfahren das Nutzer*innen ermöglicht einfach, ggf. anonym und mit Verbindlichkeit in der Beschwerdeverfolgung Beschwerden vorzubringen.					
Das SPZ bietet trialogische Austauschformate.					

**Das SPZ berücksichtigt geschlechtliche, ethnische und religiöse Zugehörigkeiten, sexuelle Orientierungen und Lebensalter, bei**

• der Entwicklung seiner Vernetzung und der Erschließung des Sozialraums.

• der Entwicklung von Angeboten.

• der Qualifizierung der Mitarbeitenden (z. B. interkulturelle Beratungskompetenz).

• Stellenausschreibungen und Stellenbesetzungen.

• der Ausgestaltung der Öffentlichkeitsarbeit.

Das SPZ nutzt das SPKoM als kompetenten Ansprechpartner\*innen und aktiven Begleiter\*innen für die interkulturelle Arbeit im SPZ im Rahmen einer verbindlichen Kooperation.

Die Mitarbeitenden des SPZ sind z. B. durch Fortbildungen mit dem Empowerment-Ansatz und dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ vertraut.

Das SPZ ermöglicht durch Bereitstellen von finanziellen, zeitlichen und personellen Ressourcen die Arbeit und Fortbildung der in der Selbsthilfe aktiven Betroffenen und Angehörigen.

Die Mitarbeitenden des SPZ sind z. B. durch Fortbildungen mit dem Recovery-Ansatz vertraut.

Recovery-orientierte Grundhaltungen und Arbeitsweisen wie das respektvolle Miteinander, die Vermittlung von Hoffnung oder partnerschaftliche Entscheidungsfindung („Verhandeln statt Behandeln“) werden im Alltag überprüfbar (z. B. in Befragungen von Nutzer\*innen) gelebt.

Das SPZ trägt mit geeigneten Ansätzen zur Genesungsförderung und Reduzierung von Selbststigmatisierung bei (z. B. Genesungsgruppen, Programm „In Würde zu sich stehen“).

Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:



Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:



**Qualitätsbereich: Peer-Support**

**Leitziel:**

Ziel des SPZ ist es Peer-Support als elementare Beratungs- und Unterstützungsleistung durch Menschen mit Psychiatrieerfahrung vorzuhalten. Peer-Support in SPZ dient der Förderung von Empowerment, Recovery und der Verringerung von Fremd- und Selbststigmatisierung.

Das Erfahrungswissen der Peer-Beratenden und das Fachwissen der Fachkräfte ergänzen sich gegenseitig. Dies wird auf allen Ebenen der SPZ-Arbeit genutzt. Peer-Beratende sollen nach Möglichkeit in allen SPZ-Bereichen eingesetzt werden. Damit dies gelingen kann, benötigt Peer-Support besondere Rahmenbedingungen. Das Management übernimmt die Verantwortung für die Rahmenbedingungen.

**1. Ziel:** Peer-Support ist elementarer Bestandteil der SPZ-Arbeit, als zentrales Element für ihre Ausrichtung nach den Prinzipien von Empowerment und Recovery erkennbar und wird mit seinen vielfältigen Möglichkeiten genutzt.

	Bewertung				
	1	2	3	4	5
Peer-Beratende unterstützen Austausch- und Selbsthilfemöglichkeiten für Betroffene und Angehörige.					
Peer-Beratende bieten genesungsorientierte Einzel- und Gruppenangebote an.					
Peer-Beratende wirken aktiv an der Entwicklung des Leitbildes sowie an Konzepten mit.					
Peer-Beratende bieten Fortbildungen, Kurse etc. für andere Peers, Betroffene, Angehörige und Mitarbeitende an.					
Peer-Beratende bieten kollegiale Fallberatungen an.					

Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:

**2. Ziel:** Das SPZ schafft gute Rahmenbedingungen für die Beschäftigung und den Einsatz von Peer-Beratenden.

	Bewertung				
	1	2	3	4	5
Peer-Support ist im Leitbild, in Konzepten und im Qualitätsmanagement verankert.					
Peer-Support im SPZ wird kontinuierlich ausgebaut.					
Peer-Beratende haben ein vertraglich geregeltes Beschäftigungsverhältnis.					
Der berufliche Werdegang sowie erworbene Qualifikationen finden bei der Gehaltseinstufung Berücksichtigung.					
Peer-Beratende haben hinsichtlich der Arbeitsbedingungen (Arbeitsplatzausstattung u. ä.) die gleichen Rechte und Pflichten wie die übrigen SPZ-Mitarbeitenden.					
Es gibt eine definierte und transparente Verortung der Peer-Beratenden in der Organisation.					
Peer-Beratende werden auf allen Ebenen der SPZ-Arbeit eingebunden.					
Das SPZ beschäftigt mindestens eine*n vorzugsweise mehr Peer-Beratende.					
Peer-Beratende haben feste Ansprechpersonen in der Organisation.					
Es besteht ein turnusmäßiger Austausch zwischen den Peer-Beratenden und den Fachkräften.					
Das SPZ ermöglicht Peer-Beratenden eine zertifizierte Qualifikation zu erwerben.					
Das SPZ ermöglicht den Peer-Beratenden die Teilnahme an Fortbildungen.					
Das SPZ ermöglicht den Peer-Beratenden die Teilnahme an Supervisionen.					

Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:

**Qualitätsbereich: Beratung und Begleitung**

**Leitziel:**

Ziel des SPZ ist es, Menschen mit einer psychischen Belastung, Erkrankung oder Behinderung sowie das soziale Umfeld der Betroffenen niederschwellig, kontinuierlich und umfassend, unabhängig von oder in Ergänzung zu einem noch nicht oder bereits festgestellten Hilfebedarf zu beraten.

Das SPZ arbeitet personenzentriert. Je nach individueller Bedarfslage kann der Fokus auf Aktivierung und (Weiter-) Vermittlung, langfristiger Begleitung oder Krisenintervention liegen.

Das SPZ kann insofern sowohl eine Lotsenfunktion einnehmen als auch eine langfristige Begleitung zusichern.

**1. Ziel:** Das SPZ hält Beratungsangebote für Menschen mit einer psychischen Belastung, Erkrankung oder Behinderung sowie für deren soziales Umfeld vor.

	Bewertung				
	1	2	3	4	5
<b>Das SPZ bietet Beratungsangebote für</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Betroffene unabhängig davon, ob es sich um eine psychische Belastung, akute Krise, eine diagnostizierte Erkrankung oder psychische Erkrankung handelt.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Angehörige.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitglieder des sozialen Umfelds der Betroffenen.</li> </ul>					

Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:



Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:





Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:

**Qualitätsbereich: Kontakt und Treff**

**Leitziel:**

Ziel des SPZ ist es, eine oder mehrere niedrigschwellige Kontaktstellen/Treffs für Menschen mit psychischer Belastung, Erkrankung oder Behinderung, unabhängig von oder in Ergänzung zu einem noch nicht oder bereits festgestellten Hilfebedarf vorzuhalten, in der die Besucher\*innen sich willkommen fühlen.

Das SPZ bietet in der Kontaktstelle niederschwellige Angebote an, die einen Beitrag zur sozialen Teilhabe leisten und sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Besucher\*innen orientieren.

**1. Ziel:** Das SPZ hält eine oder mehrere Kontaktstellen/Treffs für Menschen mit psychischer Belastung, Erkrankungen oder Behinderungen mit niederschwelligem Zugang vor in der die Besucher\*innen sich willkommen fühlen.

	Bewertung				
	1	2	3	4	5
<b>Das SPZ bietet</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Räumlichkeiten, die auf Grund ihrer geografischen Lage für einen möglichst großen Personenkreis erreichbar sind.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>ggfs. Hilfen zur Erreichung der Kontaktstelle an (z. B. einen Shuttle-Service, ÖPNV-Ticket).</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>umfangreiche Öffnungszeiten, auch am Wochenende, an Abenden und Feiertagen.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>unterschiedliche Räume für unterschiedliche Zielgruppen.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>geeignete Ausstattung oder Hilfestellungen um den Zugang für bestimmte Personengruppen zu erleichtern (z. B. Spielecke für Kinder).</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>eine annehmende und aktivierende Atmosphäre.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>einen geschützten Raum.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Teilnahme an Angeboten ist auch anonym möglich.</li> </ul>					

Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:



Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:

**Qualitätsbereich: Netzwerk- und Sozialraumarbeit**

**Leitziel:**

Durch gezielte Netzwerkarbeit wird ein Austausch mit allen relevanten Akteur\*innen in der SPZ-Versorgungsregion gewährleistet. Die Versorgungslandschaft wird bedarfsgerecht weiterentwickelt, Versorgungslücken werden geschlossen und es findet eine verbindliche fallbezogene Kooperation statt.

Sozialraumarbeit dient dazu, die Ressource „Sozialraum“ für Klient\*innen des SPZ nutzbar zu machen sowie Teilhabebarrrieren zu identifizieren und abzubauen.

Regionale, nicht-psychiatrische Angebote (z. B. Veranstaltungen, Kurse, etc.) sollen vorrangig genutzt werden. SPZ- und Sozialraumarbeit sind in Wechselwirkung zu sehen.

Voraussetzung für eine gelingende Netzwerk- und Sozialraumarbeit ist eine angemessene Information der Öffentlichkeit über Arbeitsweise und Angebote des SPZ sowie der Belange von Menschen mit psychischer Belastung, Erkrankung oder Behinderung.

**1. Ziel:** Das SPZ hat Kenntnis über die relevanten Netzwerkpartner\*innen in seiner Region und kooperiert mit diesen.

	Bewertung				
	1	2	3	4	5
Das SPZ ist mit den relevanten medizinischen Einrichtungen und Diensten vernetzt. Hierzu gehören u. a. Kliniken (psychiatrische und somatische), niedergelassene Ärzt*innen und Psychotherapeut*innen.					
Das SPZ ist mit den relevanten Einrichtungen und Diensten auf kommunaler Ebene vernetzt. Hierzu gehören u. a. SpDi, Job-Center, Jugendamt, kommunales Integrationsamt (KI).					
Das SPZ ist mit Anbieter*innen sonstiger psychiatrischer- und nicht-psychiatrischer Einrichtungen und Diensten vernetzt. Hierzu gehören u. a. Beratungsstellen sowie EGH-Anbieter*innen.					
Das SPZ wirkt in den regionalen Gremien der Planung und Steuerung gemeindepsychiatrischer Versorgung (z. B. Psychiatriebeirat, Gesundheitskonferenz, Regionalkonferenz, Gemeindepsychiatrischer Verbund, Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft) mit und entwickelt diese weiter.					

Das SPZ kooperiert mit Anbieter\*innen und (Fach-)Diensten psychiatrischer- und nicht psychiatrischer Unterstützungsangebote im Rahmen der individuellen Hilfen. Dazu werden u. a. verbindliche Kooperationsvereinbarungen, Teilnahme an Fallbesprechungen oder koordinierende Bezugspersonen genutzt.

--	--	--	--	--

Das SPZ ist mit Institutionen der Selbsthilfe und des bürgerschaftlichen Engagements vernetzt. Hierzu gehören z. B. Selbsthilfevereine und Ehrenamtsbörsen.

--	--	--	--	--

--

--	--	--	--	--

--

--	--	--	--	--

--

--	--	--	--	--

--

--	--	--	--	--

--

--	--	--	--	--

--

--	--	--	--	--



Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:

**2. Ziel:** Das SPZ kennt und pflegt die Ressourcen seines Sozialraumes und macht diese für seine Klient\*innen nutzbar.

	Bewertung				
	1	2	3	4	5
Das SPZ leistet Antistigma-Arbeit durch z. B. Veranstaltungen im Rahmen der Woche seelischer Gesundheit, Aufklärungsarbeit in Schulen und bei Arbeitgeber*innen.					
Das SPZ pflegt Kontakte zur kommunalen Wohnungswirtschaft.					
Das SPZ pflegt Kontakte zu interkulturellen Organisationen.					
Das SPZ pflegt Kontakte zu religiösen Organisationen.					
Das SPZ fördert die Akzeptanz des sozialen Umfeldes für auffällige Menschen.					
Das SPZ beteiligt sich an Gemeinwesenprojekten, Stadtteilarbeit und politischer (Gremien-)Arbeit und bringt seine spezifischen Kompetenzen im Interesse von Menschen mit psychischen Belastungen, Erkrankungen oder Behinderungen ein.					
Das SPZ knüpft und pflegt Kontakte zu Einrichtungen, z. B. in den Feldern Sport, Musik, Kunst und Politik in seiner Region.					
Das SPZ stellt Informationen über kulturelle und andere Angebote bzw. Veranstaltungen im Sozialraum zur Verfügung und unterstützt den Zugang.					
Das SPZ stellt seine Räume für nicht-psychiatrische Aktivitäten zur Verfügung. Hierzu gehören z. B. Kulturveranstaltungen sowie Themenabende.					
Im SPZ wird bürgerschaftliches bzw. ehrenamtliches Engagement und die Nachbarschaftshilfe gefördert und fachlich begleitet.					

Bemerkungen/Verbesserungspotenziale:



Bemerkungen/Verbesserungspotenziale: