



Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband
Landesverband Nordrhein-Westfalen e.V.

Wittener Kreis / Gesundheitsselfhilfe Nordrhein-Westfalen

Studie 2002

**QUALITÄTSENTWICKLUNG DER GESUNDHEITS-
SELBSTHILFE IN NRW (WITTENER KREIS)**

Grundlagen

Mai 2002 bis Februar 2003

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der durch das Urheberrechtsgesetz bestimmten Grenzen ist nur mit Zustimmung des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbands / Landesverband NRW e.V., Loher Straße 7, 42283 Wuppertal zulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Impressum

Herausgeber

Diese Studie wurde im Auftrag des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbandes / Landesverband Nordrhein-Westfalen e.V. entwickelt.

*Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband
Landesverband Nordrhein Westfalen e.V.
Loher Straße 7
42283 Wuppertal
Telefon: 0202 – 28 22 – 0
Telefax: 0202 – 8 56 14
Ansprechpartner: Klaus Bremen
eMail: klaus.bremen@paritaet-nrw.org*

Ergebnisdokumentation: Februar 2003

DPWV-Koordination Wittener Kreis / Gesundheitsselfhilfe in NRW

*Rita Januschewski
Annenstraße 137
58453 Witten
Telefon: 02302 – 95 60 7 – 15
Fax 02302 – 95 60 7 – 7
eMail: rita.januschewski@paritaet-nrw.org*

Prozessberatung:

Alexander Popp • Supervisor DGsv, Organisationsberater

ID INNOVATIVE DIENSTE KÖLN
Venloer Straße 13-15
50672 Köln
Telefon: 0221 – 21 34 05
Telefax: 0221 – 340 13 59
eMail: popp@id-koeln.de

ID INNOVATIVE DIENSTE KÖLN

WIR BERATEN UNTERNEHMUNGEN MIT ZUKUNFT

www.id-koeln.de

Inhalt

1	Ein Prozess zur Entwicklung der Qualität der Gesundheitsselbsthilfe in NRW	4
2	Die Projektgruppe „Qualität“ im Wittener Kreis	6
3	starke Motivation für Qualitätsentwicklung	7
4	Das müssen wir berücksichtigen.....	8
5	positive Annäherung an den Begriff „Qualität“	8
6	Nutzen unserer Qualitätsentwicklung	9
7	Ziele unserer Qualitätsentwicklung	10
8	Befürchtungen ernstnehmen	10
9	Zwischenfazit: Qualitätsentwicklung macht Sinn	11
10	Die SOFT-Analyse	11
11	Was ist Selbsthilfe? Wo setzen wir Schwerpunkte?	13
12	Qualitätsmerkmale „Selbsthilfegemeinschaft“	14
13	Qualitätsmerkmale „Dienstleistungsorganisation“	14
14	Qualitätsmerkmale „Interessenvertretungs- und Lobbyvereinigung“ ..	15
15	Qualitätsfragen der Gesundheitsselbsthilfe	16
16	Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualitäten	17
17	Schwerpunktfragen der Projektgruppe „Qualität“ für Strukturentwicklung.....	17
18	Schwerpunktfragen der Projektgruppe „Qualität“ für Prozessverbesserung	18
19	Schwerpunktfragen der Projektgruppe „Qualität“ für Ergebnisverbesserung.....	18
20	Bezugsgruppen / Anspruchsgruppen von Qualitätsentwicklung: Wer hat Interesse daran?	19
21	Anliegen an die Qualität der Gesundheitsselbsthilfe von Seiten der Anspruchsgruppen	20
22	Evaluation (Bewertung) von Qualität.....	20
23	Evaluationsinstrumente: Beschreibung von Qualität.....	21
24	Evaluationsinstrumente: Erfassung von Qualität	22
25	Evaluationsinstrumente: Auswertung von Qualität	22
26	Vorhaben der Verbände	23
27	Vorschlag für das weitere Vorgehen auf Landesebene	24
28	Beraterprofil Alexander Popp.....	26

1 EIN PROZESS ZUR ENTWICKLUNG DER QUALITÄT DER GESUNDHEITSELBSTHILFE IN NRW

1.1 Ausgangslage

IM DPWW NRW haben sich unter dem Dach „Wittener Kreis“ etwa 60 Verbände der Gesundheitsselfthilfe zusammengeschlossen, die wiederum zahlreiche örtliche Selbsthilfegruppen repräsentieren. Die Selbsthilfegruppen und deren Verbände auf Landesebene unterschieden sich teilweise erheblich hinsichtlich

- der Größe (Anzahl der Mitglieder)
- der Strukturen (Organisationsform)
- und der Schwerpunktsetzung ihres Handelns (ob sie also vorrangig als Interessenvertretungs- und Lobbyvereinigung, als Selbsthilfegemeinschaft und/oder als Dienstleister agieren).

Die Mitglieder des Wittener Kreises beschlossen im Mai 2002, sich in einem Prozess der Auseinandersetzung mit der Qualität ihres Handelns anzunähern mit dem Ziel, ein zum Selbsthilfeansatz stimmiges Qualitätsverständnis zu entwickeln und dieses gegenüber verschiedenen internen und externen „Anspruchsgruppen“ (wichtige Kontaktpersonen und –institutionen) zu vermitteln. Dabei ging es ihnen sowohl um

- die je eigene Qualität der Arbeit im Verband auf Landesebene,
- die Qualitäten in den Mitgliedsgruppen bzw. –organisationen auf regionaler Ebene
- als auch um die verbandsübergreifende Qualität des Zusammenwirkens im Wittener Kreis.

1.2 Anliegen

Mit einem Prozess zur Qualitätsentwicklung verbindet der Auftraggeber ‚Wittener Kreis‘ verschiedene Anliegen. So soll mit der Beratung und Dokumentation eines solchen Prozesses erreicht werden, dass die Mitglieder des Wittener Kreises

- Bedenken gegenüber der Auseinandersetzung mit dem Thema „Qualität“ reflektiert und durch Verwendung eines dem Selbsthilfegedanken angemessenen Qualitätsbegriffs ausgeräumt haben
- die entsprechenden Fragestellungen kennen, die für die Qualitätsdiskussion und –entwicklung im eigenen Verband von Bedeutung sind und eine Schwerpunktsetzung bei der Qualitätsbewertung vornehmen können
- der je eigenen Organisationskultur angemessene (v.a. nützliche und durchführbare) Verfahren zur Bewertung der Qualität ihres Handelns kennen und diese anwenden können sowie gegenüber internen und externen Anspruchsgruppen transparent machen
- eine selbstkritische, selbstbestimmte und selbstbewusste Bewertung der Qualität ihres eigenen Handelns vornehmen können und sie sich ihren tatsächlichen und unterschiedlichen Entwicklungsbedarfen stellen
- Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung von angemessenen und nachhaltigen „Instrumenten“ zur Bewertung der Qualität ihres eigenen Handelns erfahren
- die je eigene Qualität ihres eigenen Handelns selbstbewusst gegenüber den eigenen Mitgliedern, den weiteren Mitgliedern im Wittener Kreis und externen Anspruchsgruppen (z.B. Krankenkassen, Politik und Verwaltung, Behandler, (Medien-)Öffentlichkeit, Sponsoren, Spender) profilieren können.

1.3 Projektdesign

Mit diesem Beratungsprozess versuchen wir (i.e. ID INNOVATIVE DIENSTE KÖLN), einen Beitrag zu leisten, die unterschiedlichen Anliegen mit der Ausgangslage zu verknüpfen und Schritt für Schritt vorzugehen. Wir stellen mit unserer vorgeschlagenen Vorgehensweise vor allem in Aussicht, dass die Mitglieder des Wittener Kreises im Verlauf dieses Prozesses erfahren, welches die für sie bedeutsamen Fragestellungen beim Thema „Qualität“ sind, zu denen sie eine Selbstbewertung vornehmen wollen. Eine solche Selbstbewertung der Qualität des eigenen Handelns dient der Erkenntnis von Stärken, Verbesserungsbereichen und Handlungsmöglichkeiten. Darauf können die Mitglieder ggf. einen Prozess der kontinuierlichen zielgerichteten Verbesserung aufbauen.

Aufgrund der Unterschiedlichkeiten in Größe, Struktur und inhaltlicher Schwerpunktsetzung der Verbände stand von Anfang an zu vermuten, dass dies keine einheitliche Vorgehensweise sein wird: Qualitätsbewertungs- und -entwicklungsmaßnahmen müssen den je eigenen Schwerpunkten, Interessen und dem Vermögen des jeweiligen Verbandes „angemessen“ und angepasst werden können.

Es geht daher in einem solchen Prozess eindeutig um Stärkung der Motivation und Differenzierung der Herangehensweise und nicht um Vereinheitlichung von Qualitätsstandards und Evaluationsinstrumenten.

Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass die recht unterschiedlichen Mitglieder des Wittener Kreises auch in ihrem Anliegen zur Zusammenarbeit gestärkt und nicht in „gute“ und „schlechte“ Qualitätsentwickler gespalten werden. Wohl sollen sie aber ihren je eigenen Umgang mit dem Thema transparent kommunizieren und miteinander vergleichen können.

1.4 Prozessverlauf

In dieser Dokumentation sind die bisherigen Schritte des Qualitätsentwicklungsprozesses von Mitgliedern im Wittener Kreis und deren Ergebnisse im Zeitraum Mai 2002 bis Februar 2003 beschrieben. Damit wurden bedeutsame Grundlagen für die weitere Entwicklung gelegt. Die Projektidee wurde im Mai 2002 in der Sitzung des Wittener Kreises vorgestellt, diskutiert und beschlossen. Daraufhin wurde eine Projektgruppe „Qualität“ aus Mitgliedsorganisationen des Wittener Kreises gebildet, die sich zur regelmäßigen Teilnahme an Workshops und zur Rückbindung der Ergebnisse hinein in den eigenen Verband verpflichtete.

Im Rahmen des Projekts „Qualität der Gesundheitsselbsthilfe in NRW – Entwicklung von Instrumenten zur Selbstbewertung“ fanden ein erster Workshop der Projektgruppe „Qualität“ des Wittener Kreises am 11. Juli 2002 von 10 bis 18 Uhr, ein zweiter am 16. September 2002 von 10 bis 17 Uhr und ein außerordentlicher dritter Workshop am 13. November 2002 von 10 bis 16 Uhr jeweils in Witten statt.

Das Echo auf die Einladung, sich an diesem Qualitätsentwicklungsprozess der Landesverbände der Gesundheitsselbsthilfe in NRW aktiv zu beteiligen, war außerordentlich groß. Entgegen der Vorgabe in der Projektskizze, an der Gruppe sollten sich mindestens je 2 VertreterInnen kleiner (rein ehrenamtlich organisierter) mittlerer (mit wenigen Angestellten arbeitender) und größerer (mit entwickelter Angestellten-Struktur) Verbände auf Landesebene beteiligen, die sich zur regelmäßigen Mitarbeit in der Projektgruppe verpflichten und als AnsprechpartnerInnen für Qualität in ihrer eigenen Organisation zur Verfügung stehen, nahmen weitaus mehr VertreterInnen von (insgesamt 17) Organisationen an den Arbeitstreffen der Projektgruppe „Qualität“ teil.

Die Größe der Gruppe erforderte dementsprechend ein höheres Maß an Zeit und eine Anpassung des ursprünglichen Projektdesigns im Verlauf des Prozesses. Einige Vorhaben aus der Projektskizze konnten nicht wie vorgesehen durchgeführt werden. Insbeson-

dere eine gemeinsame Erarbeitung von Evaluationsinstrumenten für ausgewählte Qualitätsbewertungsfelder konnte bisher nicht erfolgen. Dafür wurden aber mehr Organisationen für die Arbeit an der Qualitätsentwicklung insgesamt sensibilisiert und interessiert und wichtige Grundlagen für die weitere Qualitätsentwicklung geschaffen.

Die vorliegende Studie wurde bei der Qualitätskonferenz des Wittener Kreises im Februar 2003 vorgestellt, diskutiert und Folgemaßnahmen vereinbart.

2 DIE PROJEKTGRUPPE „QUALITÄT“ IM WITTENER KREIS

An allen drei Workshops nahmen VertreterInnen folgender Organisationen teil:

1. **AIDS-Hilfe Nordrhein-Westfalen** e.V. (H. Meyer bzw. Fr. Jagla)
2. **Arbeitskreis der Pankreatomierten** e.V. (H. Bykowski)
3. **ARWED Arbeitsgemeinschaft der rheinisch-westfälischen Elternkreise Drogengefährdeter und Abhängiger** e.V. (Fr. Kästner)
4. **Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew** LV NRW e.V. (Fr. Gabelt-Kassebaum)
5. **Deutscher Guttempler-Orden** (I.O.G.T.) NRW (H. Spelleken)
6. **Elterninitiative Apert-Syndrom** e.V. (H. Jaczek, H. Leistner)
7. **Landesverband für die Rehabilitation der Aphasiker** NRW e.V. (H. Schrey, H. Runge)
8. **LOS Freundeskreise für Suchtselbsthilfe** (H. Borgmann, H. Brazda)
9. **Verband Organtransplantierte Deutschlands** e.V. (Fr. Schulze-Schleithoff)
10. **Bundesverband Schlafapnoe** (H. Oelmann bzw. H. Weitermann)

An zwei Workshops nahmen folgende Organisationen teil:

11. **Deutsche Tinnitus-Liga** e.V. (Fr. Häger) – W S1+2
12. **Fatigatio** e.V. (H. Wassmuth) – WS1+3
13. **Interessengemeinschaft Epidermolysis Bullosa** – I.E.B. DEBRA Deutschland (Fr. Müller-Grosse) – WS1+3
14. **Landesverband für Epilepsie-Selbsthilfe** NRW e.V. (H. Jeromin) – WS1+2

An einem der Workshops nahmen folgende Organisationen teil:

15. **Bundesverband der Eltern und Angehörigen für akzeptierende Drogenarbeit** (H. Heimchen) – WS1

16. **Landesverband NRW für Körper- und Mehrfachbehinderte** e.V. (H. Wessels) – WS1

17. **Landesverband der Kehlkopflösen** (H. Rühwald) – WS2

3 STARKE MOTIVATION FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG

Fast alle TeilnehmerInnen melden zurück, dass sie in ihrer Bereitschaft, sich mit der Qualität des eigenen Handelns auseinanderzusetzen, gestärkt wurden. Viele Vorbehalte wurden überwunden. Die TeilnehmerInnen an der Projektgruppe „Qualität“ sammelten folgende

Motivationsfaktoren in der Projektgruppe für Qualitätsentwicklung

- die Eigenart der Selbsthilfe bewahren
- Hilfe für Selbstbewertung des eigenen Handelns erhalten
- Qualität der Selbsthilfe im Behandlungssystem definieren
- „besser“ werden
- „berechenbarer“ werden
- Professionalisierung im Sinne von Verhauptamtlichung nicht vorrangiger Beweggrund
- Einfluss nehmen auf Qualität anderer Akteure
- mehr Nachdruck gegenüber Geldgebern ausüben können
- gegen wirtschaftlichen Primat vorgehen
- Unterschiede zwischen Selbsthilfeverbänden nicht ignorieren (z.B. Sucht(selbst)hilfe)
- sich an den „Kleinen“ und „Langsamen“ orientieren
- kleine Schritte tun angesichts knapper personeller Ressourcen
- sich nicht in Details verlieren
- sich auf einen langen Weg auch mit Umwegen einstellen
- in „aller Ruhe“ vorankommen
- Qualitätsentwicklung soll Spaß machen
- Verunsicherung überwinden
- Anregungen bekommen
- weitere: _____

Durch Ankreuzen kann an dieser Stelle überprüft werden, welche Motivationsfaktoren für die Qualitätsentwicklung im eigenen Verband von besonderer Bedeutung sind.

4 DAS MÜSSEN WIR BERÜCKSICHTIGEN

Immer wieder wurden die unterschiedlichen Voraussetzungen hinsichtlich der Vertrautheit mit der Thematik aus anderen professionellen Zusammenhängen deutlich. Auch dies führte zu einer gewissen Zeitverzögerung. Die „schwächsten“ Glieder wurden dort abgeholt, wo sie derzeit stehen. Dem Anliegen der TeilnehmerInnen, den Prozess mit Zeit, Muße und auch Freude zu gestalten, wurde Rechnung getragen.

Für den Prozess der Qualitätsentwicklung muss folglich berücksichtigt werden:

- Es gibt keine grundsätzlichen Zweifel am Sinn von Qualitätsentwicklung.
- Die Vertrautheit mit dem Thema sehr unterschiedlich.
- Es ist noch unklar, welchen „Gewinn“ wir von Qualitätsentwicklung haben.
- Wie hoch ist der Druck von „außen“?
- Andere sollen uns nicht „reinreden“.
- Es ist unklar, wie (Wirkungs-)Qualität gemessen werden kann.
- Der Prozess muss Praxisrelevanz, Bedeutung für das Alltagshandeln haben.
- Die „Geschwindigkeit“ muss angemessen sein (Zeit, Muße, Spaß).
- Qualitätsentwicklung soll nicht unreflektiert zur Professionalisierung i.S.v. Verhaupamtlichung führen.
- Ziel: Stärkung der Gesundheitsselbsthilfe gegenüber anderen Akteuren im Gesundheitssystem

5 POSITIVE ANNÄHERUNG AN DEN BEGRIFF „QUALITÄT“

Der Begriff „Qualität“ wurde vor allem mit positiven Merkmalen versehen. Er macht nicht mehr so viel Angst, er ist nicht mehr so fremd.

„QUALITÄT“

- mentaler Begriff, subjektiv positiv besetzt
- hat mit Gefühlen und Bedürfnissen zu tun
- Bewertung, Werte, was uns etwas wert ist
- Qualität stellt zufrieden
- ständiger Wandel, nicht starr
- vielfältig, vielschichtig

- Maßstäbe sind nötig
- Qualität leisten wir schon lange
- Nicht handeln nach dem Motto „Qualität fängt beim anderen an!“
- Was haben „Anteilnahme“ und „Einführung“ mit Qualität zu tun?
- (zu) hohe Ansprüche, Erwartungen?
- Hang zu Überforderung steht im Raum

6 NUTZEN UNSERER QUALITÄTSENTWICKLUNG

Die TeilnehmerInnen der Projektgruppe „Qualität“ versprechen sich von einem Prozess der Qualitätsentwicklung vor allem folgenden **Nutzen**:

- Transparenz unseres Verbandes (nach innen und außen) erhöhen
- Die eigene Qualität sehen und benennen können
- eigene Missstände erkennen und ändern
- Erhöhung der eigenen Motivation für Engagement
- Klarheit bekommen, wer zu „uns“ gehört
- keine „Angst“ mehr vor Qualität
- aktiver Umgang statt Reaktion (Passivität)
- Qualität selber steuern
- uns als kompetente Partner erweisen
- eine gewichtigere Stimme sein
- mehr Toleranz gegenüber den Qualitäten anderer
- leichter finanzielle Unterstützung erhalten
- Aufmerksamkeit der Gesellschaft erhöhen
- Erhöhung des Bekanntheitsgrades
- weitere: _____

Durch Ankreuzen kann an dieser Stelle überprüft werden, welche Nutzenaspekte einer Qualitätsentwicklung im einzelnen Verband von besonderer Bedeutung sind.

7 ZIELE UNSERER QUALITÄTSENTWICKLUNG

Zielvorstellungen eines Qualitätsentwicklungsprozesses wurden in der Projektgruppe folgendermaßen formuliert:

- mehr (Selbst-)Sicherheit
- mehr Mitglieder (ohne an der Mitgliederzahl gemessen zu werden!)
- mehr „Nachwuchs“ und aktive Mitglieder
- mehr Aufgabenklarheit für ehrenamtliche und – so vorhanden – angestellte MitarbeiterInnen
- mehr kreative Projekte
- leichter Vorstandsmitglieder finden
- mehr Gelassenheit
- weniger „Behinderungen“ in den eigenen Reihen
- mehr Mitsprachemöglichkeit
- mehr Einfluss auch geringorganisierter Verbände: „Wir sind nicht zu ersetzen.“
- mehr Geld
- mehr Zusammenarbeit mit (anderen) Fachleuten
- mehr Beteiligung an wissenschaftlicher Forschung
- Qualitätsentwicklung ist ein kontinuierlicher Prozess
- weitere: _____

Durch Ankreuzen kann an dieser Stelle überprüft werden, welche Zielsetzungen einer Qualitätsentwicklung im einzelnen Verband von besonderer Bedeutung sind.

8 BEFÜRCHTUNGEN ERNSTNEHMEN

„**Befürchtungen**“ im Blick auf den Qualitätsentwicklungsprozess wurden auf folgenden Ebenen formuliert:

- mangelnde personelle Ressourcen
- diffuses Gefühl von Überforderung
- mangelnde Akzeptanz des Verbandes
- „schmerzhafte“ Selbsterkenntnise
- unangemessene Vereinheitlichung („Standardisierung“)
- Abkoppelung größerer und stärkerer Verbände
- Zertifizierungsdruck

- Abkoppelung von eigener gewordener Identität

Diese „Befürchtungen“ gilt es, im Blick zu behalten, um den Prozess erfolgreich fortzuführen.

9 ZWISCHENFAZIT: QUALITÄTSENTWICKLUNG MACHT SINN ...

... weil wir dann von den anderen Akteuren im Gesundheitswesen (noch) ernster genommen werden

... weil wir dann unsere Kompetenzen (noch) besser profilieren und einsetzen können

... weil wir dann auch innerhalb des Verbandes mehr Klarheit über Selbstverständnis, Strukturen und Aufgaben gewinnen

10 DIE SOFT-ANALYSE

Die SOFT-Analyse wurde als ein Instrument zur Erhebung des vorrangigen Handlungsbedarfs sehr gut angenommen. Es wurde auch als ein Instrument zur Stärkung der Motivation empfunden. Bei der SOFT-Analyse geht es um

- gegenseitige Verständigung über die Ausgangslage von Qualitätsentwicklung
- **Satisfactions**: womit sind wir zufrieden im eigenen Verband?
- **Opportunities**: Welche Gelegenheiten, Herausforderungen sehen wir?
- **Faults**: Welche Unzulänglichkeiten gibt es im eigenen Verband?
- **Threats**: Welche Hindernisse gibt es auf dem Weg zu mehr Qualität?

Die „SOFT-Analysis“ ist nicht eindeutig auf einen bestimmten Autor zurückzuführen. Vielmehr wurde sie – wie viele andere Methoden zur Organisationsentwicklung auch – in den 70er Jahren zunächst in den USA entwickelt. Die Analyse dient der gegenseitigen Verständigung über die Ausgangssituation eines Organisationsentwicklungsprozesses. Sie wurde im vorliegenden Fall auf die begrenzten zeitlichen Ressourcen und die Zusammensetzung der TeilnehmerInnen dieses Workshops angepasst.

SOFT ist ein Akronym der Begriffe **Satisfactions** (Zufriedenheit, befriedigende Ergebnisse), **Opportunities** (Gelegenheiten, Chancen, Herausforderungen), **Faults** (Fehler, Missstände, Unzulänglichkeiten) und **Threats** (Bedrohungen, potentielle Gefährdungen).

Satisfactions (Zufriedenheit, befriedigende Ergebnisse)	Opportunities (Gelegenheiten, Chancen, Herausforderungen)
Listen Sie alle Aktivitäten auf, die Ihrer Ansicht nach in Ihrem Verband zur Zeit „gut laufen“. Überlegen Sie also, womit Sie persönlich oder	Listen Sie auf, worin zur Zeit die Chancen für eine Weiterentwicklung Ihres Verbandes bestehen. Überlegen Sie also, wofür „die Zeit reif“ ist

andere Interne und Externe zur Zeit besonders zufrieden sind im Blick auf Ihren Verband.	in Ihrem Verband und für welche Aktivitäten der politische bzw. gesellschaftliche „Wind“ günstig weht.
Warum ist das Ihrer Meinung nach so?	Welche Chancen werden Ihrer Meinung nach in Ihrem Verband zur Zeit nicht bzw. zu wenig genutzt?
Faults (Fehler, Missstände, Unzulänglichkeiten)	Threats (Bedrohungen, potentielle Gefährdungen)
Listen Sie auf, welche Unzulänglichkeiten und Schwachstellen es aus Ihrer Sicht zur Zeit in Ihrem Verband gibt. Überlegen Sie also, wo Sie immer wieder an Grenzen des Leistbaren bzw. der Kommunikation und der Zusammenarbeit stoßen.	Listen Sie alle möglichen Aspekte auf, die Ihrer Meinung nach einer weiteren Entwicklung Ihres Verbandes im Wege stehen. Überlegen Sie also, welche internen oder externen Personen oder Umstände Sie darin behindern, die richtigen Schritte in die richtige Richtung zu tun.
Warum ist das Ihrer Meinung nach so?	Was würde eigentlich passieren, wenn jetzt keine Qualitätsentwicklung passieren würde?

Ziehen Sie nun zunächst ein persönliches **Fazit**, in welchen Handlungsfeldern aus Ihrer Sicht eine Entwicklung in Ihrem Verband nötig ist und was es dabei zu bedenken gilt:

Fazit aus der SOFT-Analyse in der Projektgruppe „Qualität“ des Wittener Kreises

- hoher Zufriedenheitsgrad
- starke Gewichtung des Positiven
- hohe Überzeugung für eigene Arbeit
- Qualität ist oft selbstverständlich
- Selbsthilfe ist Engagement von Betroffenen, Angehörigen und solidarischen Partnern
- Wie „professionell“ ist Selbsthilfe, darf Selbsthilfe sein?
- Unterschiede bei der Akzeptanz der Krankheitsbilder
- Schwächen der Selbsthilfe eher im strukturellen Bereich
- Neue und alte Mitglieder motivieren
- Generationenprobleme überwinden

- Strukturprobleme angehen
- mangelnde finanzielle Möglichkeiten
- kaum Planungssicherheit
- Profilierung notwendig
- Analyse ist motivierend
- unsere eigenen Strukturen miteinander vergleichen
- Wittener Kreis könnte so etwas wie eine „Qualitätsgemeinschaft“ sein

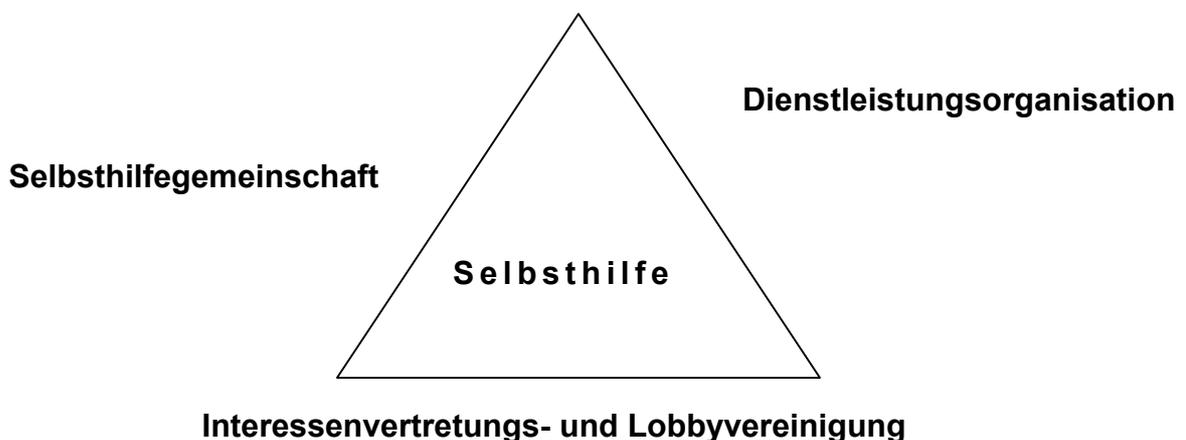
11 WAS IST SELBSTHILFE? WO SETZEN WIR SCHWERPUNKTE?

Unterschiedliche Schwerpunktsetzungen bei der Selbstdefinition („**Selbsthilfegemeinschaft**“, „**Dienstleistungsorganisation**“, „**Interessenvertretungs- und Lobbyvereinigung**“) wurden vorgenommen.

Die TeilnehmerInnen der Projektgruppe „Qualität“ wurden gebeten, sich einer dieser Selbstdefinitionen zuzuordnen, sich in der jeweiligen Gruppe auszutauschen und dann zu erläutern, warum sie die jeweilige Schwerpunktsetzung bei der Selbstdefinition gewählt haben, welche Aspekte sie jeweils damit verbinden. So wurden Qualitätsmerkmale herausgearbeitet.

Ausdrücklich wurde erläutert, dass die Zuordnung zu eine der Selbstdefinitionen keine Ausschließlichkeit (bzw. Alternative im strengen Sinne) bedeutet, wohl aber eine Orientierung bietet und richtungsweisend für die Entwicklung der Qualitäten im eigenen Verband sein kann.

Es wurde deutlich, dass dies unterschiedliche Handlungsansätze für die Qualitätsentwicklung mit sich bringt.



12 QUALITÄTSMERKMALE „SELBSTHILFEGEMEINSCHAFT“

- oberstes Ziel: gegenseitige Unterstützung
- Kontakt zur „Basis“
- Menschen helfen Menschen
- Mensch im Mittelpunkt
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Motivation in eigener Betroffenheit
- Einbeziehung der Angehörigen
- emotionale Unterstützung
- Ängste nehmen
- Vertrauen schaffen
- Wärme geben
- Erfahrungsaustausch
- Anregungen durch (Behandlungs-)Erfahrungen ähnlich Betroffener
- gegenseitige Beratung und Information
- soziale Betreuung und Integrationshilfen
- fachliche qualifizierte Aufklärung
- Mitglieder nehmen auch andere fachlich qualifizierte Beratung in Anspruch
- Lobby entsteht

Was zeichnet den Aspekt der Selbsthilfegemeinschaft noch aus?

13 QUALITÄTSMERKMALE „DIENSTLEISTUNGSORGANISATION“

- oberstes Ziel: qualifizierte Beratung und Unterstützung
- für Betroffene und weitere Interessierte
- Informationen zusammentragen und weiterleiten (an Interne und Externe)

- Organisation von Vorträgen, Seminaren und Erfahrungsaustausch
- fachliche Informationen zu Sozialthemen, Medikation und Therapien
- Beratung zu Versicherungsfragen
- rechtliche Grundberatung
- Hilfe bei der Suche nach Spezialisten
- Landesverband/Bundesverband bietet organisatorische Unterstützung für örtliche/regionale Selbsthilfegruppen
- Kooperation mit anderen Fachleuten
- Erhöhung des Bewusstseitsgrades
- Werbung für unsere Sache

Was zeichnet den Aspekt der Dienstleistungsorganisation noch aus?

14 QUALITÄTSMERKMALE „INTERESSENVERTRETUNGS- UND LOBBYVEREINIGUNG“

- oberstes Ziel: Vertretung der Interessen unserer Mitglieder
- Interessen der Selbsthilfe vertreten, wo es nötig ist
- Sprachrohr sein für Probleme unserer Mitglieder
- starke Rückbindung an Mitglieder
- Koordination von örtlichen/regionalen Interessenlagen
- „höhere“ Ebene für Gruppen und Vereine
- Mitarbeit in fachlichen und politischen Gremien
- intensive Gespräche mit anderen Akteuren im Gesundheitswesen und in der Politik
- Öffentlichkeitsarbeit (nach innen und außen)
- Vernetzung mit anderen Selbsthilfeverbänden und Institutionen
- nicht nur Hilfe zur Selbsthilfe
- nicht nur Anbieter von Beratung
- weniger Vertretung von Interessen einzelner Personen

Was zeichnet den Aspekt der Interessenvertretungs- und Lobbyvereinigung noch aus?

15 QUALITÄTSFRAGEN DER GESUNDHEITSELBSTHILFE

Aus der vorangegangenen SOFT-Analyse wurden eine ganze Reihe von Qualitätsfragen entwickelt, die für die Weiterentwicklung der Verbände der Gesundheitsselfhilfe von Bedeutung sind:

- Klarheit von Selbstverständnis, „Politik“, Leitbild und Zielen
- Verbandsstrukturen und deren Transparenz
- Führungsqualität und Vorstandsarbeit
- personelle, finanzielle und infrastrukturelle Ausstattung
- soziale und fachliche Qualifikation der ehrenamtlichen und – so vorhanden – angestellten MitarbeiterInnen
- Aufgabenklarheit für die MitarbeiterInnen
- Grenzen der Belastbarkeit, Aktivität der Mitglieder
- Weiterbildung
- „Betriebsklima“, Kommunikation zwischen den Generationen
- Vorgehensweisen in unserer Arbeit
- Vereinsleben
- Nachwuchsgewinnung und –förderung
- Mitarbeit in fachlichen und politischen Gremien
- wissenschaftlicher Beirat, Beteiligung an wissenschaftlicher Forschung
- Planungssicherheit
- Öffentlichkeitsarbeit, Informationspolitik
- Internetpräsenz
- Kooperationen und Vernetzung (Behandler, Kostenträger, andere Verbände)
- Zufriedenheit der Mitglieder
- Akzeptanz bei Behandlern und Politikern
- Außenwirkung und Glaubhaftigkeit in der Öffentlichkeit
- Angebotsqualität (Gruppentreffen, Seminare, Beratung)
- weitere: _____

Durch Ankreuzen kann an dieser Stelle entschieden werden, welche Qualitätsfragen im einzelnen Verband vorrangig bearbeitet werden sollen. Für die Entscheidungsfindung zum vorrangigen Handlungsbedarf ist es hilfreich, die SOFT-Analyse im eigenen Verband durchzuführen.

16 STRUKTUR-, PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄTEN

Qualitätsfragen wurden in Struktur-, Prozess und Ergebnisqualitäten geordnet und beispielhaft gewichtet:

- **Strukturen** und Rahmenbedingungen befähigen zu guter Qualität
- **Prozesse** und Vorgehensweisen führen zu guten Ergebnissen
- **Ergebnisse** und Organisationsleistungen sind das Ziel qualitätvollen Handelns

17 SCHWERPUNKTFRAGEN DER PROJEKTGRUPPE „QUALITÄT“ FÜR STRUKTURENTWICKLUNG

- Qualifikation der ehrenamtlichen und – so vorhanden – angestellten MitarbeiterInnen
- Internetpräsenz
- Strategie und Politik des Verbandes
- Grenzen der Belastbarkeit
- Verbandsstrukturen und deren Transparenz
- personelle Ausstattung des Verbandes

weitere:

- Selbstverständnis, Leitbild, Ziele
- Fachwissen und Betroffenenkompetenz
- Vereinsleben
- Vorstandsarbeit
- finanzielle und infrastrukturelle Ausstattung des Verbandes
- Planungssicherheit

- Aufgabenklarheit für MitarbeiterInnen
- wissenschaftlicher Beirat
- Leitungsteam

18 SCHWERPUNKTFRAGEN DER PROJEKTGRUPPE „QUALITÄT“ FÜR PROZESSVERBESSERUNG

- Aktivierung von Mitgliedern
- Nachwuchsgewinnung und –förderung
- Zusammenarbeit mit Behandlern
- innerverbandliche Zusammenarbeit
- Selbstvertretung in fachlichen und politischen Gremien
- Zusammenarbeit mit Institutionen und anderen Verbänden (Vernetzung)

weitere:

- eigene Weiterbildung
- Zusammenarbeit mit Kostenträgern
- Beteiligung an wissenschaftlicher Forschung
- Vernetzung im DPWV
- Kommunikation zwischen den Generationen
- Informationspolitik

19 SCHWERPUNKTFRAGEN DER PROJEKTGRUPPE „QUALITÄT“ FÜR ERGEBNISVERBESSERUNG

- Außenwirkung
- Zufriedenheit der Mitglieder
- Seminarangebote
- Informationsmedien

- Akzeptanz durch Politik

weitere:

- Beratungsangebote
- Vortragstätigkeiten
- Nutzen für Betroffene
- Glaubhaftigkeit
- Betriebsklima (Zufriedenheit der aktiven MitarbeiterInnen)
- Akzeptanz durch Behandler

20 BEZUGSGRUPPEN / ANSPRUCHSGRUPPEN VON QUALITÄTSENTWICKLUNG: WER HAT INTERESSE DARAN?

intern

- Ich selbst
- Betroffene
- Angehörige und Freunde
- Mitglieder
- Vorstand und andere innerverbandliche Funktionsträger
- MitarbeiterInnen

extern

- über- bzw. untergeordnete Verbände
- öffentliche Zuwendungsgeber und Behörden
- Krankenkasse und (Renten)Versicherer
- Mediziner und deren Verbände
- Pharmazie
- Gremienvertreter
- PolitikerInnen
- Spender, Sponsoren, Schirmleute
- Medien

- andere Verbände

Die Anliegen und Interessen dieser Gruppen sind jeweils verschieden und müssen in die Qualitätsentwicklung integriert werden.

21 ANLIEGEN AN DIE QUALITÄT DER GESUNDHEITS-SELBSTHILFE VON SEITEN DER ANSPRUCHSGRUPPEN

- selbst zufriedener arbeiten
- persönliche Anerkennung
- Gewährleistung guter Zusammenarbeit
- aktivere Beteiligung
- Transparenz der Arbeitsweise, Verlässlichkeit der Ergebnisse
- kompetente Beratung und Unterstützung bekommen
- Erfahrungs- und Know-How-Transfer
- Interessenvertretung, Selbstvertretung
- gesellschaftliche Anerkennung, mehr Einfluss
- Überzeugung
- Antworten von öffentlichem Interesse geben
- Imageverbesserung für UnterstützerInnen
- kommerzielle Interessen, Werbung, Umsatzsteigerung
- „Domestizierung“ der Selbsthilfe
- Geld sparen (preiswerte, effektive Angebote)
- guter Einsatz von (öffentlichen) Geldern (Kosten-Nutzen)
- Zielerreichung kontrollieren
- Abgrenzung von anderen Verbänden
- Stärkung der Wohlfahrtspflege

22 EVALUATION (BEWERTUNG) VON QUALITÄT

Die TeilnehmerInnen der Projektgruppe „Qualität“ kennen im Grundsatz Instrumente, mit denen sie ihre Qualität beschreiben, messen und auswerten können. Mit einigen sind sie bereits vertraut. Eine kritische Betrachtung erfolgte ansatzweise, eine (Neu-) Entwicklung einzelner Instrumente konnte bisher nicht erfolgen.

Die Instrumente sollen ermöglichen,

- Aktivitäten zu beschreiben
- Aktivitäten zu erfassen und zu messen
- Aktivitäten auszuwerten und weiterzuentwickeln

Diese Instrumente sind den Verbänden der Gesundheitsselfhilfe unterschiedlich bekannt und sie werden unterschiedlich genutzt. Zudem fühlen sich die Verbände unterschiedlich „sicher“ im Umgang mit diesen Instrumenten. Außerdem sind die personellen und finanziellen Ressourcen in der Regel sehr begrenzt.

23 EVALUATIONSTRUMENTE: BESCHREIBUNG VON QUALITÄT

- Zeitschriften
- Broschüren mit Informationen zum Verband
- Satzung
- persönliche Ansprache
- Präsentationsstand
- Homepage
- Handzettel mit Informationen zu Hilfsmöglichkeiten und Angeboten
- Mitarbeit in Radiosendungen
- Mitgliederrundbriefe
- Jahresberichte
- Aktivitätenplan
- Pressemitteilungen
- Arbeitskonzepte
- Geschäftsordnung des Vorstands
- Leitbild, Selbstverständnispapier
- Präsentationsmappe (z.B. mit Photos)
- Qualitätsrichtlinien (z.B. für LeiterInnen von Gruppen)
- Stellenbeschreibung für Vorstand
- Stellenbeschreibungen für ehrenamtliche und – so vorhanden – angestellte MitarbeiterInnen
- Organisationshandbuch

- Organigramm
- weitere: _____

24 EVALUATIONSTRUMENTE: ERFASSUNG VON QUALITÄT

- Mitgliederstatistik
- Fragebögen
- mündliches Feedback
- TeilnehmerInnenzählung
- Internet-Zugriffszahlen
- Auflistung (schriftlicher) Anfragen und Inhalte
- Erhebung, wieviel Mühe die Teilnahme an einer Veranstaltung macht
- Arbeitszeiterfassung
- Strichliste Standfrequentierung
- Material-Abrufzahlen
- Statistik zu Anfragen an Informationsständen
- Erhebung zur Einnahme-Entwicklung
- Zielgruppenanalyse
- Anhaltzahlen für Personal
- Auflistung von Telefonberatungszahlen und -inhalten
- weitere: _____

25 EVALUATIONSTRUMENTE: AUSWERTUNG VON QUALITÄT

- Ergebnisprotokolle (z.B. von Vorstandssitzungen)
- Hören auf Mitglieder: Diskurs über Qualität
- Spüren und Reflexion von Atmosphären
- Auswertung von Veranstaltungen
- Bedarfserhebungen, schriftliche Befragungen

- Internet-Forum
- Nachbesprechungen (z.B. im Vorstand)
- Gruppeninterviews (Diskurs)
- eMail-Diskussionen
- Supervision
- Statistikprogramme EDV
- Checklisten überprüfen
- Leserbriefe
- Telefonumfragen
- weitere: _____

26 VORHABEN DER VERBÄNDE

Die TeilnehmerInnen haben bereits Vorhaben zur eigenen Qualitätsentwicklung formuliert:

- Anwendung der SOFT-Analyse auf unterschiedlichen verbandlichen Ebenen zur Erhebung des vorrangigen Handlungsbedarfs im Bereich der Qualitätsentwicklung
- Sensibilisierung des Vorstands für das Qualitätsthema und Weiterentwicklung und Qualifizierung der Landesvorstandsarbeit (z.B. durch Erstellung von Stellenbeschreibungen für den Vorstand)
- Durchführung von moderierten Klausurtagungen mit MultiplikatorInnen im Verband zur Weiterentwicklung des Verbandes
- Weiterarbeit an Konzept- und Perspektivenpapier eines Verbandes
- Diskussion von Verbandsstrukturen innerhalb des Vorstands und auf regionalen Arbeitstreffen
- Entwicklung ehrenamtlicher Mitarbeit im Verband hin zu Projektarbeit mit Projektverantwortlichen
- Durchführung und Auswertung von breit angelegten Mitgliederbefragungen
- ModeratorInnen-Ausbildung im Verband
- Qualifizierung der Gruppenleiterausbildung durch Entwicklung von Richtlinien
- Intensivierung von Jahresplanung und entsprechenden Antragsverfahren zur Finanzierung

- Entwicklung eines Auswertungsinstrumentes für die Sitzungen des Wittener Kreises

27 VORSCHLAG FÜR DAS WEITERE VORGEHEN AUF LANDESEBENE

Auf dem Hintergrund der außerordentlich hohen Motivation und den bereits erzielten Ergebnissen wurde vorgeschlagen, den Qualitätsentwicklungsprozess auf zwei Ebenen fortzuführen:

- **Ebene der einzelnen Landesverbände und deren Mitgliedsgruppen**
- **Ebene des Wittener Kreises**

27.1 Qualitätsentwicklung auf der Ebene der einzelnen Landesverbände

Einige Landesverbände haben bereits begonnen, Qualitäts- und Organisationsentwicklungsprozesse in ihrem eigenen Verband anzuregen und durchzuführen. Den Bedarf an externer Beratung und Unterstützung formulieren sie jeweils selbst. Auch die Akquise von finanziellen Mitteln zur Durchführung der Prozesse verantworten die einzelnen Verbände selbständig. Fachliche und organisatorische Unterstützung bei der Antragskonzeption und der Beantragung von Fördergeldern kann das Sekretariat des Wittener Kreises leisten.

27.2 Qualitätsentwicklung auf der Ebene des Wittener Kreises

Als Folgemaßnahme zu dem in 2002 eingeleiteten Prozess auf Landesebene beschloss die Versammlung des Wittener Kreises am 20.2.2003 mit großer Mehrheit, die Projektgruppe „Qualität“ als feste Arbeitsgruppe des Wittener Kreises zu installieren. In diese Projektgruppe entsenden interessierte Mitglieder des Wittener Kreises jeweils 1 – 2 „Qualitätsbeauftragte“, die als verbindliche Ansprechpartner für Qualitätsentwicklung im eigenen Verband bevollmächtigt sind.

Auftrag der Arbeitsgruppe ist die Gewährleistung von Erfahrungsaustausch und Know-How-Transfer, die Abstimmung weiterer Vorgehensweisen zur Qualitäts- bzw. Organisationsentwicklung der Verbände sowie die Bearbeitung einzelner Themenstellungen und Handlungsfelder, für die eine Evaluation vorgenommen werden soll. Es geht hier insbesondere um die (Weiter-)Entwicklung von Evaluationsinstrumenten für einzelne Qualitätsfragen, wie sie in dem bisherigen Prozess herausgearbeitet wurden und die Reflexion der Durchführung einzelner Evaluationsschritte.

Die Treffen der Projektgruppe Qualität sollen extern beraten und unterstützt werden. Arbeitsgruppen, die in der Projektgruppe „Qualität“ z.B. zu einzelnen Themenfeldern entstehen, formulieren ihren Bedarf an externer Beratung und Unterstützung jeweils selbst. Die Akquise von finanziellen Mitteln zur Weiterführung des Projekts wird durch das Sekretariat des Wittener Kreises koordiniert.

Die Arbeitsgruppe berichtet regelmäßig in den Sitzungen des Wittener Kreises von den Ergebnissen. Für das Jahr 2003 sollen mindestens 2 ganztägige Workshops der Projektgruppe „Qualität“ vorgesehen werden. Themen und Anzahl von Unter-Arbeitsgruppen werden in der Projektgruppe „Qualität“ entwickelt.

Alexander Popp und seine Partner bei ID INNOVATIVE DIENSTE KÖLN stehen als Prozessberater sowohl auf der Ebene der einzelnen Verbände als auch auf der Ebene des Wittener Kreises weiterhin zur Verfügung. Dadurch könnte auch ein abgestimmtes Vorgehen auf allen Ebenen gewährleistet werden.

Alexander Popp

ID INNOVATIVE DIENSTE KÖLN

Stand: Februar 2003

28 BERATERPROFIL ALEXANDER POPP

Supervisor DGSv, Organisationsberater
 Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Supervision DGSv
 Partner bei **ID** INNOVATIVE DIENSTE KÖLN
 Jg. 1962



Studium der Philosophie und Theologie (Diplom-Theologe)

Ausbildung zum Personalreferenten DGFP

langfristige **Weiterbildung** in

- Klientenzentrierte Gesprächsführung
- Gruppendynamik
- integrative Gestaltberatung mit kreativen Medien
- systemisch orientierte Supervision

eigene **Berufspraxis** in den Bereichen

- Hochschuleseelsorge
- Erwachsenenbildung
- Personalentwicklung für Führungskräfte in der Wirtschaft
- Öffentlichkeitsarbeit, Geschäftsführung und Sozialmanagement im Gesundheitswesen

Beratungsschwerpunkte

- Consulting, Organisationsberatung
- Coaching, Supervision
- Moderation
- Fortbildung und Training
- Organisations- und Konzeptentwicklung
- Qualitätsentwicklung und Evaluation
- Projektsteuerung, Management auf Zeit

Beratungsfelder / **Schwerpunkte**

- Sozial- und Gemeinwesenarbeit
- Gesundheitswesen / Gesundheitsselbsthilfe
- Schule und Erwachsenenbildung
- Dienstleistungsgewerbe
- öffentliche Verwaltung
- bürgerschaftliches Engagement / Nichtregierungsorganisationen

weitere Informationen unter www.id-koeln.de und **fon 0221 – 21 34 05**