

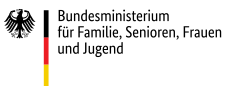
Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)
und Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung für Kind und Familie

MODUL 10 QUALITÄT ENTWICKELN UND HANDELN DOKUMENTIEREN

ARBEITSBLATT 1: BEISPIEL-CHECKLISTE »RÜCKMELDE- UND BESCHWERDESTRUKTUR«

Bundesstiftung
Frühe Hilfen 

Gefördert vom:



Nationales Zentrum
Frühe Hilfen 

Träger:



In Kooperation mit:



In Zusammenarbeit mit:



HINWEISE FÜR DIE KURSLEITUNG

Auf den folgenden Seiten befindet sich ein Beispiel für eine Checkliste zum Thema Rückmelde- und Beschwerdestruktur. Die Kursleitung kann damit zum einen Nutzen und Gestaltung solcher Listen allgemein thematisieren und zum anderen inhaltlich den Umgang mit Beschwerden bearbeiten sowie hilfreiche Beschwerdestrukturen reflektieren. Gestaltet ist die Checkliste in Form einer Tabelle, wobei die linke Spalte den jeweils anstehenden Arbeitsschritt auflistet, während in der rechten Spalte das erfolgreiche Bearbeiten abgehakt werden kann. Empfehlenswert ist es, erledigte Arbeitsschritte nicht bloß abzuhaken, sondern mit Kürzel und Datum zu kennzeichnen. Falls ein bestimmter Schritt wiederholt erfolgt (weil beispielsweise diverse Rückmeldungen an die beschwerdeführende Person notwendig sind), kann diese Art der Kennzeichnung mehrfach angewandt werden.

Checklisten sind generell äußerst hilfreiche Instrumente im Rahmen der Qualitätsentwicklung. Für viele Fachkräfte gehören sie zum täglichen Handwerkszeug. Teilnehmende können daher auch eigene Checklisten aus ihrem Arbeitskontext mitbringen, deren Gestaltung und Einsatz reflektieren und sich über ihre Erfahrungen austauschen.

Die hier vorgestellte Checkliste dient als unterstützende Struktur, um Rückmeldungen und Beschwerden verantwortungsvoll und nutzbringend bearbeiten zu können. Beschwerden sind zwar nicht immer angenehm, aber überaus hilfreich, bieten sie doch die Chance auf die Verbesserung von Abläufen und Vorgehensweisen. Rückmeldungen können dabei von verschiedenen Seiten kommen, unter anderem auch direkt von den begleiteten Familien. Rückmeldung geben zu können bedeutet für sie die Möglichkeit der Mitbestimmung und der Partizipation. Familien sollten daher aktiv eingeladen werden, Rückmeldungen – auch kritischer Art – zu formulieren.

In der Auseinandersetzung mit der Beispiel-Checkliste können die Teilnehmenden beispielsweise in Kleingruppen arbeiten. Eine Arbeitsanleitung dafür könnte lauten:

»Bitte schauen Sie sich die Checkliste zur Rückmelde- und Beschwerdestruktur gemeinsam an und diskutieren Sie miteinander folgende Fragestellungen:

- Welche Merkmale sollte eine Checkliste haben, um gut einsetzbar zu sein?
- Wie geht es Ihnen persönlich, wenn Sie kritische Rückmeldungen erhalten? Wie gehen Sie damit um?
- Gibt es in Ihrem Praxisalltag eine Struktur, Checkliste o. Ä. für den Umgang mit Beschwerden und kritischen Rückmeldungen? Halten Sie diese für sinnvoll und hilfreich?
- Mit Blick auf Ihre Erfahrungen: Kann die vorliegende Beispiel-Checkliste für Ihre Praxis hilfreich sein? Welche Punkte würden Sie ergänzen oder verändern, um sie für Ihren Kontext passender zu machen? Könnten Sie sie noch einfacher und kürzer gestalten?«

Die Kursleitung kann die Kleingruppen bitten, einige Punkte ihres Gespräches (z. B. über die Merkmale einer Checkliste) auf einem Flipchart-Bogen festzuhalten.

Im Anschluss daran findet ein Austausch im Plenum statt.

CHECKLISTE RÜCKMELDE- UND BESCHWERDESTRUKTUR

WAS IST ZU TUN?	ERLEDIGT: KÜRZEL UND DATUM
<p>Der Eingang der Beschwerde ist schriftlich dokumentiert, z. B. durch ein Formblatt mit Namen, Datum, Hinweis zur Rückmeldefrist usw.</p>	
<p>Relevanz und Dringlichkeit der Beschwerde wurde eingeschätzt und »bewertet«:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wie dringend ist die Bearbeitung? ■ Sind Konsequenzen zu erwarten (z. B. rechtlicher Art, weitere ähnliche Beschwerden, Beziehungsabbruch usw.)? ■ Ist die Beschwerde berechtigt und nachvollziehbar? ■ Ist sie bei mir/uns an der richtigen Adresse? ■ Ist ein Verbesserungspotenzial gegeben? 	
<p>Der Handlungsbedarf ist beurteilt und die Zuständigkeit festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Müssen Maßnahmen ergriffen werden, um die in der Beschwerde angeführten Schwierigkeiten zu lösen und ein erneutes Auftreten des gleichen Beschwerdegrunds zu verhindern? Falls ja: Maßnahmenplanung und -durchführung (schriftlicher Plan, »Wer macht was bis wann mit wem?«) ■ Reicht ggf. eine Rückmeldung bzw. Erklärung und Entschuldigung? ■ Ist ggf. Inter- oder Supervision ratsam? ■ Ggf. Festlegung: Wer ist wofür zuständig? 	
<p>Eine Rückmeldung an die beschwerdeführende Person hat stattgefunden; mündlich oder schriftlich; in wertschätzender, sachlicher, nicht wertender und lösungsorientierter Sprache. Ggf. mehrmalige Rückmeldung: zum Eingang der Beschwerde und später zur Information über erfolgte Maßnahmen und Veränderungen</p>	
<p>Der Beschwerdevorgang ist dokumentiert. Alle Unterlagen und Protokolle zu dem Beschwerdevorgang sind thematisch mit Oberthema und nach Eingangsdatum chronologisch dokumentiert, z. B. in einem entsprechenden Ordner.</p>	
<p>Es fand ein Rückblick statt und der Beschwerdevorgang ist abgeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist die beschwerdeführende Person zufrieden mit der Lösung? Wie geht es mir/uns mit der Lösung? ■ Was habe ich/haben wir gelernt und erfahren? ■ Konnten Verbesserungen erzielt werden? ■ Wie ist meine/unsere Zufriedenheit mit dem Bearbeitungsprozess? ■ Ist der Vorgang auch emotional abgeschlossen? 	

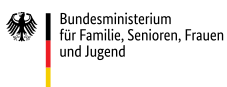
**Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)
und Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung für Kind und Familie**

MODUL 10 QUALITÄT ENTWICKELN UND HANDELN DOKUMENTIEREN

ARBEITSBLATT 2: BEISPIEL SELBSTREFLEXIONSBOGEN

Bundesstiftung
Frühe Hilfen 

Gefördert vom:



Nationales Zentrum
Frühe Hilfen 

Träger:



In Kooperation mit:



In Zusammenarbeit mit:



HINWEISE FÜR DIE KURSLEITUNG

Auf den folgenden Seiten befinden sich Fragen zur Selbstreflexion, wie sie beispielsweise regelmäßig im Rahmen eines reflexiven Jahresrückblicks bearbeitet werden können.

Die Kursleitung lädt die Teilnehmenden ein, sich ein wenig Zeit zu nehmen und diese Fragen für sich zu beantworten und einzuschätzen.

Sie informiert die Teilnehmenden bereits im Vorfeld, wie es danach weitergeht, ob der Bogen also beispielsweise ausschließlich für das eigene Nachdenken bestimmt ist oder sich eine Weiterarbeit zu zweit oder in Kleingruppen anschließen soll.

Der Austausch mit einer Kollegin oder einem Kollegen über die Qualität der eigenen Arbeit ist in jedem Fall empfehlenswert, weil dieser Dialog Erkenntnisse herauskristallisieren und Anknüpfungspunkte für die weitere Entwicklung verdeutlichen kann. Die Unterlagen verbleiben aber in jedem Fall bei der jeweiligen Fachkraft: Sie allein entscheidet, was und wie viel der jeweiligen Selbsteinschätzung sie oder er mit anderen teilen möchte.

Im Anschluss kann die Gruppe zentrale Erkenntnisse und Erfahrungen mit dieser Methode im Plenum diskutieren. Die Kursleitung weist darauf hin, dass es sich um Beispielfragen handelt. Die einzelne Fachkraft sollte also für sich überlegen, welche Qualitätskriterien für sie besonders relevant sind und bei Bedarf eigene Fragen ergänzen oder sich einen individuellen Bogen erarbeiten.

Die Kursleitung achtet auf eine ruhige und entspannte Arbeitsatmosphäre. Die Teilnehmenden sollten eine Einzelarbeitszeit von mindestens 30 Minuten zur Verfügung haben.

FRAGEN ZUR SELBSTREFLEXION

Ausfülldatum _____

»Meine Tätigkeit als FamHeb bzw. FGKiKP«

Bitte nehmen Sie sich etwas Zeit, um über Ihre Tätigkeit als FamHeb bzw. FGKiKP nachzudenken. Die folgenden Fragen helfen Ihnen dabei, verschiedene relevante Aspekte der eigenen Arbeit in den Blick zu nehmen. Es geht dabei nicht um richtig oder falsch, sondern vielmehr darum, wo (aktuell) Ihre persönlichen Stärken liegen und wo Sie noch Entfaltungspotenziale entdecken. Ihre ehrliche Selbsteinschätzung hilft Ihnen, die Qualität Ihrer Arbeit zu sichern und sich weiterzuentwickeln.

Denken Sie darüber nach, welche Aussagen derzeit am ehesten auf Sie zutreffen und setzen Sie dafür ein Kreuz. Neben dieser grundsätzlichen Einschätzung stehen Ihnen für Ihre Antworten auch einige Zeilen Freiraum zur Verfügung.

1. Habe ich meine Kompetenzen im zurückliegenden Jahr bewusst weiterentwickelt, beispielsweise Weiterbildungen besucht, regelmäßig Supervision in Anspruch genommen, Fachaustausch gepflegt, Fachlektüre bearbeitet?

Eigentlich kaum, außer einigen Fachartikeln habe ich wenige Möglichkeiten zur bewussten Kompetenzentwicklung genutzt.

Ich hatte ausreichend Gelegenheiten für Fachaustausch, Reflexion, Lektüre und bewusste Kompetenzentwicklung.

Ja, ich hatte regelmäßig Gelegenheit für Fachaustausch, Reflexion, Lektüre und bewusste Kompetenzentwicklung.

Es war ein richtig gutes Jahr für meine persönliche Weiterentwicklung mit regelmäßigem Fachaustausch und Weiterbildungen o.Ä.

Welche Kompetenz(en) konnte ich stärken? Was habe ich in diesem Jahr gelernt?

In welchem Bereich möchte ich im nächsten Jahr meine Kompetenzen vertiefen oder ausweiten? Wie gehe ich das an?

2. Komme ich meinen gesetzlichen Pflichten nach, unter anderem bezüglich der Themen Dokumentation, Datenschutz, Schweigepflicht, Sicherheit?

Ich bin mir nicht ganz sicher. In einigen Bereichen oder über einzelne konkrete Fragestellungen möchte ich mich aktuell informieren.

Ich kenne meine gesetzlichen Verpflichtungen und komme ihnen ausreichend gut nach. Zu aktuellen Fragestellungen bin ich noch nicht hinreichend informiert.

Ich kenne meine gesetzlichen Verpflichtungen sehr gut und komme ihnen nach. Ich überprüfe dies regelmäßig.

Ich verfüge über differenziertes und aktuelles Wissen bzgl. der gesetzlichen Pflichten im Rahmen meiner Tätigkeiten und komme diesen nachweislich und in vollem Umfang nach.

Was möchte ich noch einmal explizit prüfen?

3. Sorge ich gut für mich selbst?

Ich fühle mich oft erschöpft und kraftlos.

Ich bin manchmal erschöpft, habe aber genug Gelegenheiten zur Regeneration und zum Kraftschöpfen.

Ich gehe achtsam mit mir und meinen Kräften um und Sorge für ausreichend Ausgleich. Im Alltag kommt dies dennoch oft zu kurz.

Selbstfürsorge ist mir wichtig. Ich gehe sehr achtsam mit mir um, Sorge regelmäßig für Ausgleich und fühle mich grundsätzlich wohl.

A horizontal scale with four tick marks and four empty boxes below them for rating.

Wie sorge ich für mich selbst? Wie schöpfe ich Kraft? Was macht mir besonders viel Freude an meiner Tätigkeit? Was ist besonders herausfordernd? Wie gehe ich damit um?

4. Ist es mir gelungen, meine Arbeitsbeziehungen zu Familien überwiegend ressourcenorientiert, wertschätzend und authentisch zu gestalten?

Es fällt mir häufig schwer, Arbeitsbeziehungen in dieser Haltung zu gestalten. Zunächst fallen mir bei vielen Familien Defizite auf. Mich dann von diesem Blick zu lösen, gelingt mir eher selten.

In der Arbeit mit einigen Familien finde ich es sehr herausfordernd, authentisch bzw. wertschätzend zu sein und nicht defizitorientiert zu arbeiten.

Bis auf wenige Ausnahmen gelingt es mir gut, meine Arbeitsbeziehungen in dieser Haltung zu gestalten.

Es gelingt mir eigentlich immer gut, meine Arbeitsbeziehungen in dieser Haltung zu gestalten.

A horizontal scale with four tick marks and four empty boxes below them for rating.

Welche Arbeitsbeziehungen fand ich herausfordernd? Was hat geholfen, dennoch in einer professionellen Haltung zu bleiben? Wie gehe ich damit um, wenn dies nicht gelingt?

Inwiefern konnte ich meine Arbeitsbeziehungen zu Kolleginnen und Kollegen sowie zu Auftraggebenden bzw. Anstellungsträgern professionell gestalten?

5. Bin ich grundsätzlich zufrieden mit den Erfolgen und Wirkungen meiner Arbeit?

Ich habe häufig den Eindruck, meine Arbeit mit den Familien bewirkt nicht viel.

Manchmal bin ich mir unsicher, wie viel ich tatsächlich mit den Familien erreichen kann.

Viele meiner Aktivitäten in Familien zeigen Wirkung.

Meine Aktivitäten in Familien zeigen Wirkung. Ich bin überzeugt davon, in und mit vielen Familien viel zu bewirken.

Wie würde ich die Wirkung meiner Arbeit in und mit Familien beschreiben? Was fällt mir dazu ein (Beispiele)?

Wie kann ich meine Aktivitäten anpassen, um meine Wirkung zu erhöhen?

Arbeite ich zielorientiert und überprüfe die Zielerreichung? Was finde ich dabei herausfordernd?

Was war im letzten Jahr die anspruchsvollste Begleitung? Warum? Was lerne ich daraus?

In welchem Zusammenhang war ich besonders erfolgreich? Was waren dabei konkrete Gelingensfaktoren? Was lerne ich daraus?

Erinnere ich mich an eine Situation, in der ich meiner Auffassung nach nicht richtig gehandelt habe? Wie bin ich damit umgegangen?

Ist es mir gelungen, Zugang zu den Familien zu erhalten und ihre Bedürfnisse zu verstehen? Was half mir dabei? Geling es mir, mich auf die jeweilige Familie und ihre Lebenswelt einzustellen? In welchen Situationen fiel mir das schwer? Warum?

6. Habe ich ein gut funktionierendes Netz von Kooperationspartnerinnen und -partnern?

Ich habe Kontakte zu einzelnen Kooperationspartnerinnen bzw. -partnern.

Ich bin hinreichend gut vernetzt, kenne viele Ansprechpartnerinnen bzw. -partner. Es gibt Fragen, für die ich keine Kontaktpersonen habe. Ich habe Kontakte zur Netzwerkkoordination. Das Miteinander im Netzwerk ist nicht immer gut.

Ich bin gut in das Netzwerk Frühe Hilfen eingebunden und habe einen guten Kontakt zur Netzwerkkoordination. Ich habe für viele Fragen konkrete Ansprechpartnerinnen bzw. -partner. Das Miteinander im Netzwerk ist meist gut und wird von klaren Regeln bestimmt.

Ich bin sehr gut in das Netzwerk Frühe Hilfen eingebunden, kenne viele Partnerinnen bzw. Partner persönlich und kann bei den unterschiedlichsten Fragen Familien weitervermitteln bzw. mir selbst Unterstützung holen. Im Netzwerk herrscht ein konstruktives und gutes Miteinander.

A horizontal scale with four tick marks and four empty boxes below them for rating.

In welchen Bereichen wünsche ich mir noch (weitere) Kontakte? Wie will ich vorgehen?

Mein Fazit

Schauen Sie sich nun Ihre Antworten noch einmal an. An welchen Stellen gehen Ihnen noch Gedanken oder Fragen durch den Kopf? Möchten Sie etwas ergänzen? _____

Zusammenfassend können Sie nun noch folgende Sätze ergänzen:

Besonders gut gemacht habe ich im zurückliegenden Jahr: _____

Als Nächstes möchte ich angehen: _____

SMART formuliert heißt mein Ziel diesbezüglich: _____

Über meine Selbstreflexion werde ich mich mit _____

in folgendem Zusammenhang austauschen: _____

Meine Arbeit werde ich in dieser Form das nächste Mal am _____ reflektieren.

(Notieren Sie sich das Datum am besten gleich in Ihrem Kalender!)

So werde ich überprüfen, ob ich mein eben formuliertes Ziel erreicht habe: _____

Sie können eine solche Selbsteinschätzung beispielsweise einmal jährlich vornehmen und dokumentieren. Wenn Sie sich Ihre Einschätzungen über die Jahre anschauen, können interessante Entwicklungen deutlich werden.

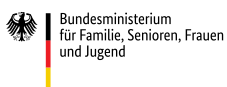
**Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)
und Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung für Kind und Familie**

MODUL 10 QUALITÄT ENTWICKELN UND HANDELN DOKUMENTIEREN

ARBEITSBLATT 3: DIE PROZESSTURTE

Bundesstiftung
Frühe Hilfen 

Gefördert vom:



Nationales Zentrum
Frühe Hilfen 

Träger:



In Kooperation mit:



In Zusammenarbeit mit:



HINWEISE FÜR DIE KURSLEITUNG

Auf den folgenden Seiten befinden sich Informationen zur Arbeit mit einer sogenannten Prozessturtle und ein grafisch aufbereitetes Arbeitsblatt zum Ausfüllen – beide Blätter können an die Teilnehmenden ausgegeben werden.

Die Kursleitung stellt das Arbeitsblatt in der Gruppe vor und bittet die Teilnehmenden anschließend, in Einzel- oder Kleingruppenarbeit anhand eines eigenen Praxisbeispiels einen Prozess mit Hilfe der Prozessturtle zu analysieren.

Es empfiehlt sich, die Methode zunächst mit Hilfe eines konkreten Beispiels aus der Praxis gemeinsam durchzuführen.

DIE PROZESSTURTLE

Die sogenannte Prozessturtle oder Schildkrötenstruktur eignet sich hervorragend zur Darstellung und gleichzeitigen Analyse von Prozessen. Sie beschreibt die Eingaben und Ergebnisse des Prozesses und gibt schon bei der Erstellung Auskunft über mögliche Prozessrisiken und Optimierungspotenziale.

Der Name dieses Instruments verweist auf die Form einer Schildkröte:

Maul und Schwanz zeigen jeweils Prozess-Input und -Output. Der Körper symbolisiert die Ablaufbeschreibung; die vier Beine, die die Schildkröte zur Fortbewegung benötigt, stellen die Stützen des Prozesses dar, also notwendige Ressourcen und Steuerungsinstrumente. Jeder einzelne Prozess kann mit dieser strukturierten Visualisierung durchdacht werden.

Das Ausfüllen der Schildkröte erfolgt in folgenden Schritten:

1. Definieren Sie zunächst die Prozessbeschreibung und die für den Prozess verantwortliche Person (Schildkrötenrücken). Bei Bedarf können Sie den Ablauf des Prozesses stichpunktartig beschreiben. Anschließend definieren Sie den Input für den Prozess (Kopf), also z.B. welche Informationen Ihnen vorliegen müssen. Dann legen Sie fest, welches Ergebnis am Ende stehen soll, also den Output (Schwanz), z.B. eine vollständig ausgefüllte Liste oder ein Ergebnisprotokoll.
2. Nun widmen Sie sich dem ersten Bein (von oben links im Uhrzeigersinn). Bitte überlegen Sie: Womit wird der Prozess durchgeführt? Welche Arbeitsmaterialien sind nötig (z.B. Ausrüstung, Material, Infrastruktur, andere materielle Ressourcen)?
3. Anschließend beschreiben Sie am zweiten Bein: Wer ist am Prozess beteiligt? Welche personellen Ressourcen sind gefragt (z.B. Kompetenzen, Motivation)?
4. Beim nächsten Bein stellen Sie sich die Frage: Wie soll der Prozess ablaufen? Welche Konzepte, Methoden und Dokumente oder auch Checklisten kommen zum Einsatz? Welche Vorgaben, gesetzliche Richtlinien usw. sind zu beachten?
5. Beim Ausfüllen des letzten Beins überlegen Sie: Wie erfolgt die Leistungsmessung? Womit wird der Prozess gesteuert? Welche Leistungsindikatoren stehen zur Messung und Dokumentation zur Verfügung? Hier geht es um Kennzahlen, Messgrößen und Kriterien zur Zielerreichung.
6. Schauen Sie sich abschließend Ihre Prozessturtle noch einmal genau an. Was wird deutlich? Wo entdecken Sie mögliche Risiken oder Möglichkeiten zur Prozessoptimierung? Wo liegen die Stärken und Schwächen im Prozess?

Bitte füllen Sie die Prozesssturtle mit einem Beispiel aus der eigenen Praxis aus.

