

Maßnahmen und Ergebnisse der Qualitätssicherung projekt märz 2020

(Veröffentlichung 18.04.2021, verkürzte Fassung)

Im vergangenen Jahr waren zwei Psycholog*innen mit Vollzeitstellen länger schwer erkrankt. Im Verlauf 2020 sind sie wieder genesen und arbeiten wieder. Die Personalausfälle haben zu einem hohen Vertretungsaufwand geführt. Es wurden 2 neue Mitarbeiter*innen eingestellt. Die zweite hat 2021 die Arbeit aufgenommen.

Es wurden umfangreiche Maßnahmen getroffen, um der Pandemie zu begegnen. Hygienekonzept, Hygienemaßnahmen, Testkonzept und in Dezember Beginn der Testungen, Vertretungen für Kolleg*innen in Quarantäne.

Die erhebliche Belastung für psychisch behinderte Menschen führte zu einem intensiveren Betreuungsaufwand in Einzelgesprächen, der teilweise über Telefon oder elektronische Medien geleistet werden musste, um direkte Kontakte zu reduzieren. Dadurch gab es einen erhöhten Aufwand für die Einarbeitung in Programme elektronischer Medien und Videokonferenzen für Teambesprechungen. Mitarbeiter arbeiteten so weit möglich im Home-Office. Dadurch wurde die Herstellung der digitalen Infrastruktur an den Heimarbeitsplätzen notwendig incl. Rufumleitungen. Die Reduzierung direkter Kontakte führte nicht zu einer Arbeitsentlastung, da elektronische Kontakte durch den technischen Aufwand mehr Zeit benötigen. In der zweiten Welle wurde es häufig nötig, wieder direkte Einzelgespräche durchzuführen, weil es vielen Klienten durch die Pandemie nun schlecht ging und sie auf direkten Gesprächen bestanden. Gruppen wurden, sofern möglich, mit gesonderten Einladungen und Hygienekonzept mit einer, den vorhandenen Räumen angepassten, Zahl von vier Personen durchgeführt.

Ältere Mitarbeiter*innen (3) mussten gesondert geschützt werden.

Ergebnisse der Befragungen und des Beschwerdemanagements:

Es gab eine Beschwerde. Ein Klient konnte auf Grund der Schwere der Symptome nicht an Gruppenmaßnahmen teilnehmen. Krankheitseinsicht war nicht vorhanden. Kl. konnte in Einzelmaßnahme versorgt werden.

Die Klient*innen werden über die Wirksamkeit, Zufriedenheit und über eigene Anregungen jährlich befragt.

99% der Klient*innen von Projekt März gaben bei einer Befragung an, dass sie meist oder immer zufrieden mit der Hilfeleistung waren.

1 % waren manchmal positiv,

0% nicht zufrieden.

Dies ist gegenüber dem Vorjahr eine Verbesserung der Zufriedenheit um 4 %. Diese Zahlen schwanken in absoluten Zahlen jährlich um bisher 1-3 Nennungen.

Nach Einschätzung der Mitarbeiter über die Zielerreichung konnten bei

43 % der Klient*innen alle gesetzten Ziele erreicht werden, dies ist gegenüber dem Vorjahr ein geringfügiger Anstieg um 7%. Es gab mehr Neuaufnahmen im Vergleich zum Vorjahr. Zum anderen haben Krankheitsvertretungen die Zielarbeit verzögert, die Pandemie hat sie erschwert. Das Ergebnis ist sehr zufriedenstellend.

bei 43% konnten einige Ziele über die Stabilisierung hinaus erreicht werden.

bei 14% konnte eine psychische Stabilisierung erreicht werden,

bei 0% wurde nur die Beziehung aufgenommen und

bei 0% konnte keine Beziehung aufgenommen werden.

Hierin enthalten sind überjährige Ziele, die nicht in einem Jahr erreicht werden können, und Ziele, deren Umsetzung bei Neuanträgen begonnen wurde

Auf dem Fragebogen über die Zufriedenheit der Klient*innen gab es auch nicht standardisierte Antwortmöglichkeiten. Nicht alle Klient*innen haben davon Gebrauch gemacht. Der Fragebogen war anonym und wurde in einem geschlossenen nicht beschrifteten Umschlag eingesammelt. Die Umschläge wurden nach erfolgter Sammlung geöffnet, so dass die Anonymität gewahrt blieb. Nicht alle Klienten geben einen Bogen ab. Dies hängt häufig mit Befürchtungen auf Grund der Symptomatik zusammen.:

Frage: Womit waren Sie in der ASP zufrieden?

Die meisten Antworten nennen die Zufriedenheit mit der intensiven Einzelarbeit.

Es wurden von Befragten genannt:

Kontinuierliche, zuverlässige, beständige, individuelle, freundliche, flexible Betreuung,
gute Unterstützung in der Einzelbetreuung.

Gute Hilfe, den eigenen Weg zu finden.

Persönliche Betreuung

Zufrieden mit

Ernstgenommen werden,

gute Erreichbarkeit,

gute Hilfestellungen für den Alltag,

Unterstützung und Erfahrung mit Anträgen und gesetzlichen Dingen,

regelmäßige Termine,

gute Gruppenangebote,

gute Gespräche,

gute Tips zur Lebensbewältigung,

konstante regelmäßige Einzelgespräche

alternative Termine,

gute Erreichbarkeit bei Notfällen,

Entlastung bei Druck und Trauer,

ich habe meine Ziele erreicht,

man kann auch über emotionale Themen sprechen,

Gehör erfolgte unvoreingenommen

Insgesamt unterscheiden sich die Antworten wenig von denen der Befragung des vorangegangenen Jahres. Am häufigsten werden Verlässlichkeit, Sicherheit und Aufgehoben sein, gute Hilfe und gute Einzelgespräche genannt.

Das gute Gruppenangebot und das Angebot der Begegnungsstätte werden ebenfalls wieder gelobt, wenngleich bedauert wird, dass es meistens nur eingeschränkt stattfinden konnte.

Die Nennungen der Befragten bilden recht gut jene Komplexe ab, auf die Projekt März seinen Schwerpunkt legt, und in denen wir auch besonders gut sein wollen.

Frage: Womit Waren Sie in der ASP unzufrieden?

Ich brauche mehr Zeit für Hausbesuche,

Manchmal keine Rückmeldung,

wenig Terminwahl,

wegen Corona fehlende Gruppen,
vorformulierte Ziele, die ich verdränge, geraten in Vergessenheit,
geringe zeitliche Flexibilität, insbesondere im Notfall spürbar,
fehlendes Gruppentherapieprogramm,
die Befragung ist doof,

Äußerungen über Dinge, mit denen die Befragten unzufrieden sind, sind eher selten. Unter den genannten Themen geht es meist um Terminschwierigkeiten, und in einigen Fällen wünschen sich die Teilnehmer mehr Angebote, insbesondere ist das Fehlen der Offenen) Gruppen belastend, da wichtige Kontakte erschwert sind.

Die Nennungen machen deutlich, dass die personellen Recourcen von Projekt März Einschränkungen erfordern, die uns aber angesichts der genannten Probleme vertretbar erscheinen. Termine müssen an Erfordernisse und zeitliche Ressourcen angepasst werden, und Angebote können nicht zu jeder Zeit zur Verfügung stehen.

Frage: Haben Sie Anregungen für projekt märz?

Mehr Möglichkeiten für Terminauswahl zu treffen außerhalb der Wohnung wegen Corona
SKT für Fortgeschrittene,
ein Projekttag mit Mittagessen,
Deutschkurse,

Ergebnisse der Zielerreichung der Leistungserbringung auf Unternehmensebene:

Anteil der Klient*innen mit individueller Zielvereinbarung
100%

Anteil der Klient*innen, bei denen unterjährig vereinbarte Ziele geändert wurden

ca 74 % Diese Zahl wird bisher nicht systematisch erfasst, da die Neuformulierung von Zielen immer auch eine Veränderung ist. Diese Veränderung entspricht stets einem Wunsch der Klient*innen.

Die Hilfeplanung wird innerhalb von Projekt März unter Berücksichtigung der Ressourcen in einer Teamfallbesprechung pro Klient*in mindestens einmal im Jahr und in wöchentlichen Supervisionen besprochen. Die Ziele werden bei der Formulierung des Neu- bzw. Verlängerungsantrages gemeinsam mit den Klient*innen neu formuliert. Dann werden die Ziele verändert oder fortgeschrieben. Es werden selten alle Ziele unverändert fortgeführt. Dabei werden die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt.
Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter

Hamburg 8.3.2021
Bernd Arlt-Niedecken