

Qualitätssicherung als Baustelle der Aidshilfen

Karl Lemmen

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

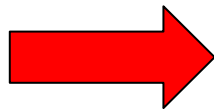
Vortrag 06. November 2006 – Wissenschaftszentrum Berlin
**„Strukturen zur Stärkung der Evaluation und Qualitätssicherung
in der Primärprävention der AIDS-Hilfen“**

Begriffsklärung

Defizitorientierung:

Qualitätssicherung als Instrument der Kontrolle und Disziplinierung von Mitarbeiter/innen:

- Wir glauben, dass unsere Mitarbeiter/innen nicht gut genug sind!
- Wir wollen unsere Mitarbeiter/innen kontrollieren und auf Linie bringen.



Produziert Angst und Ablehnung

Begriffsklärung

Ressourcenorientierung:

Qualitätssicherung als Instrument der Motivierung von Mitarbeiter/innen:

- Wir wollen wissen, wie gut wir tatsächlich sind!
- Wir wollen wissen, wie wir die Zufriedenheit unserer „Kunden“ noch erhöhen können.
- Wir wollen wissen, was unsere Mitarbeiter/innen brauchen, damit sie in Zukunft ihren Aufgaben noch besser nachkommen können.



Macht Lust auf neue Herausforderung

Qualität verbindet !

1. Es gibt 120 Mitgliedsorganisationen der Deutschen AIDS-Hilfe e.V.
2. In der Wahrnehmung der Menschen in Deutschland gibt es nur eine AIDS-Hilfe: nämlich die Aidshilfe! Und das ist gut so!
3. Aidshilfe ist ein Markenbegriff!
4. Also ist das Tun des einen zum Nutzen oder Schaden aller anderen!

Qualität in der sozialen Arbeit

- Übertragung des „Kundenbegriffs“ auf den sozialen Bereich
– Klienten sind Mit-Produzenten
- Kultur von Aidshilfe: Basisorientierung
- Mitglieder sind Eigner des Verbandes
- Spannungsfeld zwischen Selbsthilfe und Professionalität
- Spannungsfeld zwischen Haupt- und Ehrenamt

Klärungen & Priorisierungen

- Was gehört auf die Ebene des Dachverbandes?
- Was kann nur von den regionalen Organisationen selbst geleistet werden?
- Welche Unterstützung kann der Dachverband hierbei leisten?

Zwei Ansätze

1. Bearbeitung konkreter Themen der Aidshilfearbeit
2. Förderung von Strukturen und Kompetenzen zur Sicherung der Arbeitsfähigkeit der Aidshilfen

1. Projekte zur Qualitätssicherung in der Beratung

Drei Projekte 1998 – 2005

- Telefonberatung
- Patientenberatung
- Onlineberatung

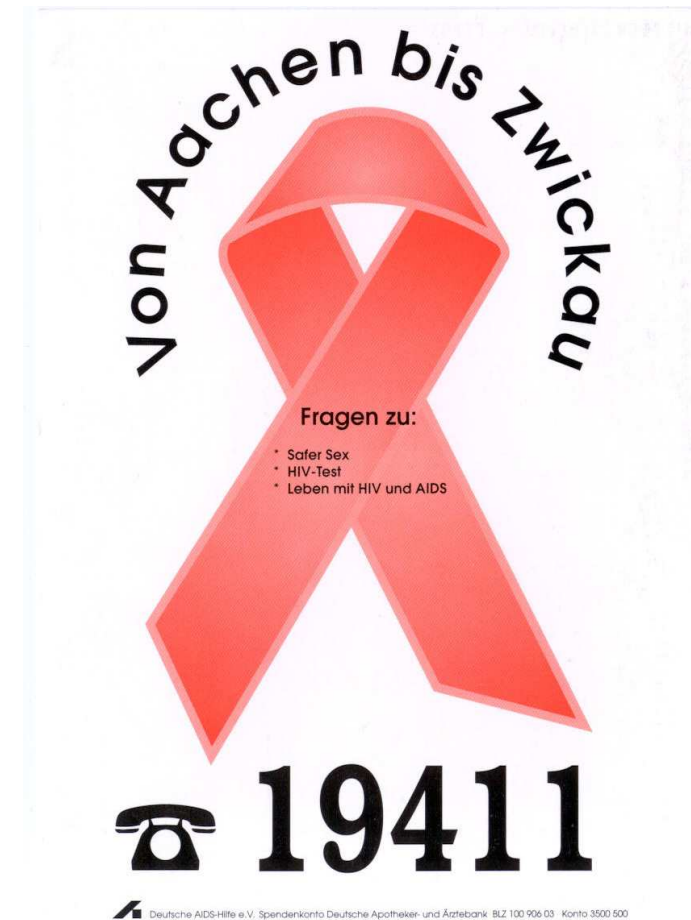
Anforderungen an Projekte zur Qualitätssicherung

- Erst Bottom Up – dann Top down
- Einbeziehung von regionalen Experten
- Mitarbeiter/innen zum QM „abholen“ und einladen
- Unterstützung des QM-Prozesses durch konkrete **nützliche** Projekte

Beispiel Telefonberatung

Herausforderung:

- Gefordert sind bundesweit einheitliche Aussagen zum Risikomanagement
- Beratung folgt aber unterschiedlichen regionalen Standards



Beispiel Telefonberatung

Lösungen

- Bessere, gemeinsame Ausbildung von Berater/innen
- Festlegung von bundesweiten Beratungsstandards



Beispiel Patientenberatung

Herausforderung

- Unterschiedliche Ausgangsvoraussetzungen und Arbeitsbedingungen in unterschiedlichen Aidshilfen



Beispiel Patientenberatung

Lösung:

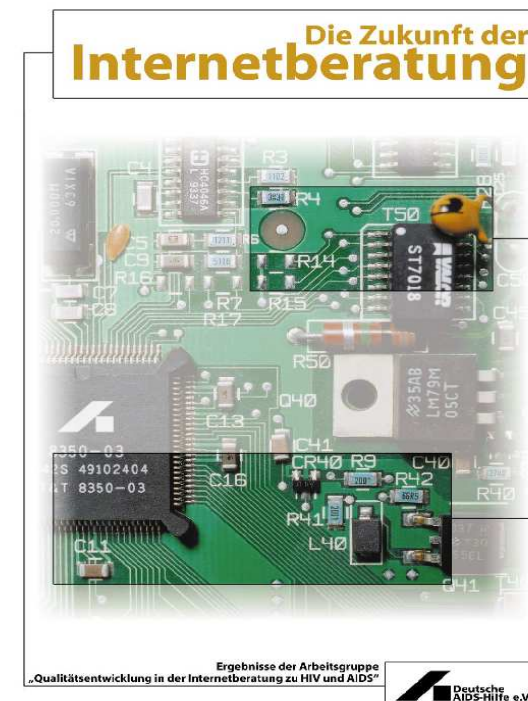
- Festlegung von Mindeststandards:
 - Ziele und Inhalte, Abgrenzung
 - Standards des Beratungssettings
 - Beraterkompetenzen

Beispiel Onlineberatung

Herausforderung:

Klärung und Umsetzung zentraler
Beratungsstandards:

- Vertraulichkeit
- Verlässlichkeit
- Kompetenz
- (Nachhaltigkeit)



Lösung: bundesweites Team bilden

- AIDS-Hilfe Aachen
- Augsburger AIDS-Hilfe
- Berliner Aidshilfe
- Fixpunkt Berlin
- AIDS-Hilfe Düsseldorf
- AIDS-Hilfe Göttingen
- AIDS-Hilfe Hagen
- AIDS-Hilfe Halle
- AIDS-Hilfe Hamburg
- AIDS-Hilfe Kiel
- AIDS-Hilfe Konstanz
- Lübecker AIDS-Hilfe
- Münchner AIDS-Hilfe
- AIDS-Hilfe Münster
- AIDS-Hilfe Nürnberg Erlangen Fürth
- AIDS-Hilfe Olpe
- AIDS-Hilfe Tübingen-Reutlingen
- AIDS-Hilfe Wuppertal
- Deutsche AIDS-Hilfe



**Das Team: 27 Berater und
Beraterinnen aus 18 Städten**

2. Projekte zur Sicherung der Arbeitsfähigkeit von Aidshilfen

1. Leitfäden & Leitlinien

2. Seminarreihen zur Qualifizierung von Mitarbeiter(innen)

2.1 Projekte zur Sicherung der Arbeitsfähigkeit von Aidshilfen

- Leitfaden
Freiwilligenmanagement
- Leitlinien
zur Arbeit mit Strichern
- Leitlinien zur akzeptierenden
Drogenarbeit

Bespiel Freiwilligenmanagement

- Ehrenamt als zentrale Ressource von Aidshilfe
- Wunsch nach An- und Leitung zum besseren Freiwilligenmanagement



Beispiel Stricherarbeit

Arbeitskreis der
deutschsprachigen
Stricherprojekte (AKSD):

Leitlinien für die soziale Arbeit
mit Strichern



2.2 Projekte zur Sicherung der Arbeitsfähigkeit von Aidshilfen

Seminarreihen

- Führen und Leiten
- HIV und Psyche

Beispiel „Führen und Leiten“

- Die Treppe wird von oben gefegt ...
 - Der Fisch stinkt vom Kopfe her ...
- Verantwortung der Leitung für den Prozess der Qualitätssicherung

Beispiel: „HIV und Psyche“

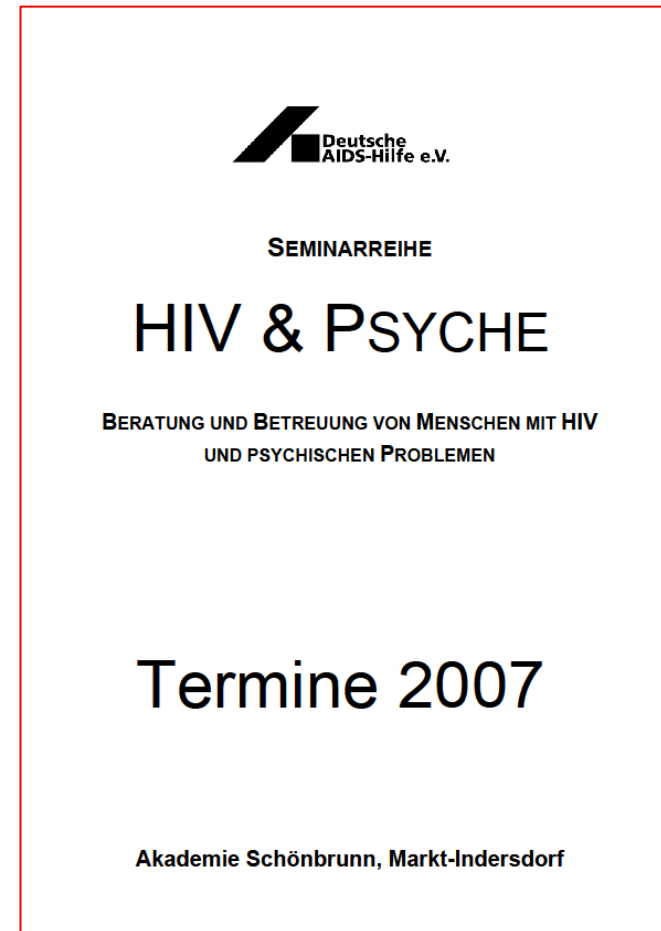
Qualifizierung
von Berater(inne)n in Aidshilfen

2 Grundkurse

1. Depression & Manie
2. Borderline-Syndrom

5 Aufbaukurse

1. Erstkontakt
2. Beziehungsgestaltung
3. Entlassung
4. Schwierige Fälle
5. Teamarbeit





WZB

 **Deutsche**
Wissenschaftszentrum Berlin
für Sozialforschung

Neues Projekt – Neuer Ansatz ab 2006

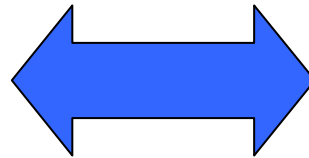
„Strukturen zur Stärkung der Evaluation und
Qualitätssicherung in der Primärprävention der
AIDS-Hilfen“

Was ist NEU daran?

Was ist NEU daran?

- Partizipation als zentrales Merkmal !!!
- Von der Dyade zur Triade

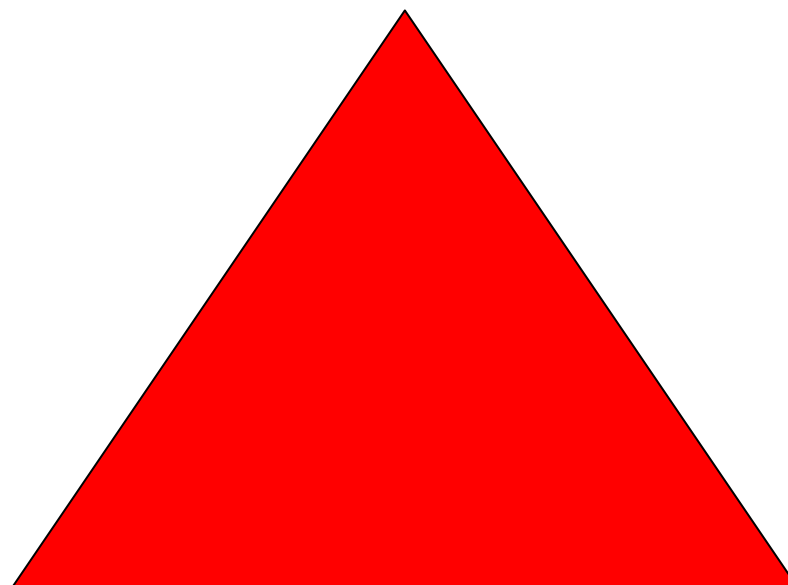
Von der Dyade ...



Zum flotten Dreier !



WZB Wissenschaftszentrum Berlin
für Sozialforschung



Eine Triade ist entwicklungsfähig ...

Qualität =
Gute Strukturen x
Qualifikation der MA x
(Auseinander-Setzung)²

In diesem Sinne ...

**Auf eine gute
Zusammenarbeit !**