PQ

Participatory Quality Development
A new Approach to HIV-Prevention

Core Group on Quality Improvement
in HIV-Prevention

Berlin-Meeting, 29. – 30. April 2010

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

Welcome!

1. **Quality Development in HIV-Prevention: Work in Progress**

2. **Research Project WZB – DAH Participatory Quality Development (PQD)**

3. **Achieving Sustainability with PQD**

4. **Next Step: PQD Certification**

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

Quality Development in HIV-Prevention:
Work in Progress

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

HIV-Prevention in Germany
Govermental and Non-Governmental Players

- Federal Ministry of Health

  ➢ overall responsibility

- Federal Centre for Health Education

  ➢ prevention for the general public

- Deutsche AIDS-Hilfe (NGO)

  ➢ prevention for groups most-at risk

BZgA – Federal Center for Health Education:
Generally accepted Messages for Everybody

Stay strong!

Stark bleiben!
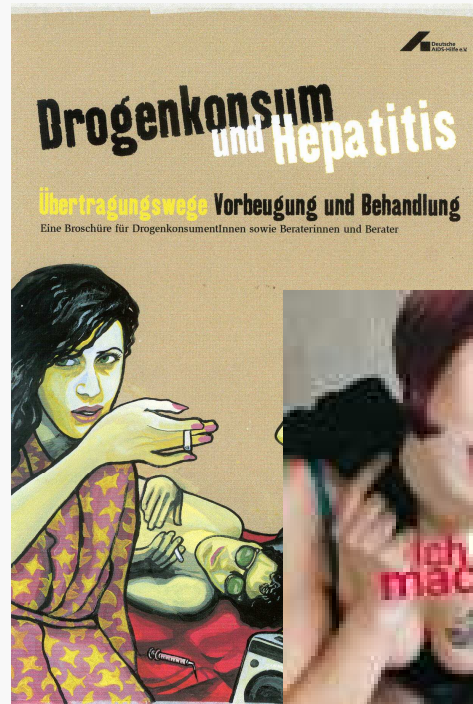
Don't' give
AIDS a chance

GIB AIDS
KEINE
CHANCE

Join in!

mach's mit°

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.
Target groups: MSM, IVDU, Sexworkers, Migrants

Primary & Secondary Prevention

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

Umbrella Organization:
Leadership & Lobbying for People at Risk/with HIV

- **1**   **National Office**

- **96**   **Local ASOs**

- **16**   **Other HIV-Initiatives**

- **10**   **State Level Offices (out of 16 States)**

- **8**   **Peer Networks of PWA/Target Groups**

Bottom up Organization
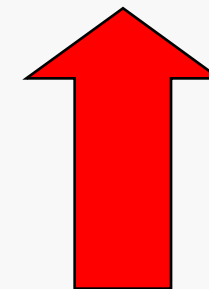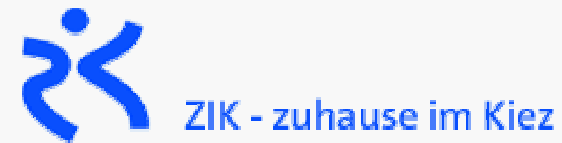
Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

Diversity: broad range of ASOs

AIDS-Hilfe Schwäbisch Gmünd e.V.
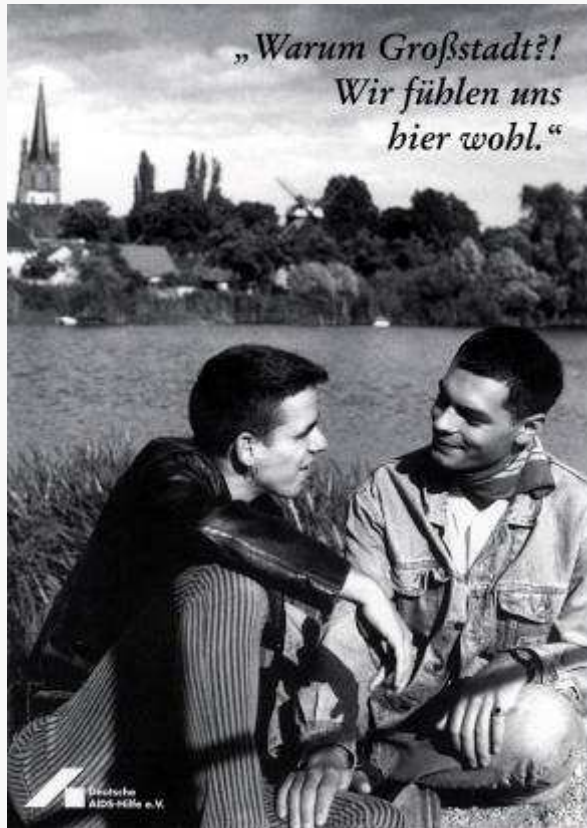
ZIK - zuhause im Kiez

Completely Voluntary ASO

Professional staff of 100

Diversity: lifestyles

Gay life in rural Areas

Urban Gay life

Diversity: local epidemics

New HIV-Infections MSM

- **Berlin**   **88%**
- **Hamburg**   **77%**
- **Baden-Württemberg**   **73%**
- **Germany**   **72%**
- **Lower Saxony**   **66%**
- **Rhineland-Palatinate**   **64%**
- **Bremen**   **60%**

New HIV-Infection IVDU

- **Bremen**   **20%**
- **Saxony-Anhalt**   **17%**
- **North Rhine Westphalia**   **12%**
- **Germany**   **8%**
- **Bavaria**   **5%**
- **Hamburg**   **3%**
- **Berlin**   **1%**

**Quality in HIV-Prevention in Germany
depends on our Support of local ASOs**

**but Quality Development can become
a Critical Issue ...**

Quality of counseling services

- **1997** "Diplomarbeit" (Diploma Thesis): Telephone Counseling in ASOs

  – Different answers to the same questions

  – High level of counseling skills

  – Medical knowledge deficient

- Criticism as a resource: decision to publish

- Controversial debate on quality issues
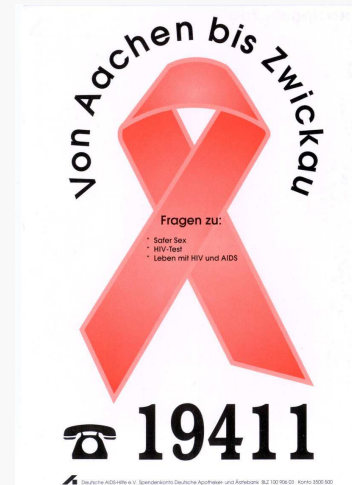
Criticism as a resource

- **1998**
  Working group Quality development in telephone counseling (7 ASOs)

- **1998 – 2000**
  Knowledge management

  - "Briefing pack telephone"

  - "Manual HIV-counseling"

  - Working standards

- **2008**
  Joint counseling Service of 28 ASOs with common standards
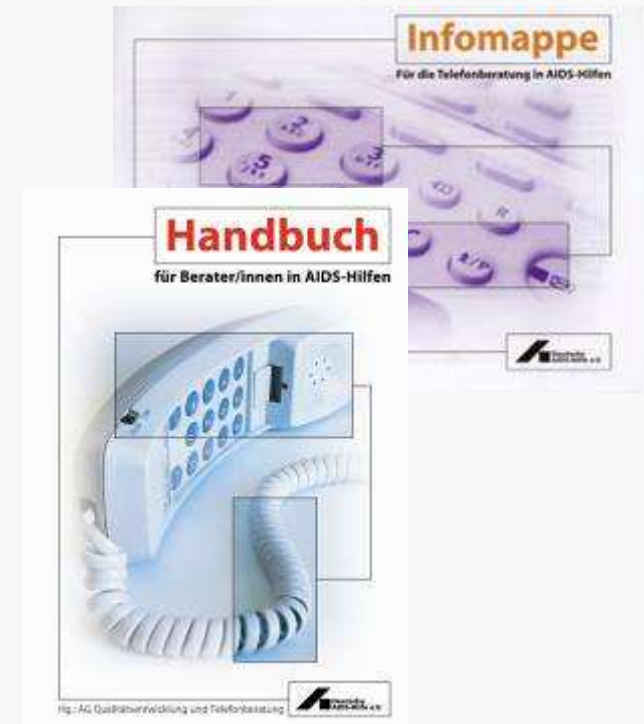
The early bird catches the worm

- **2000** Online counseling as a new challenge

- **2001** Working group Online counseling (7 ASOs)

  - Web based data security

  - Digital counseling skills

  - Common standards before starting the project!

Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit
in der virtuelle Beratungsstelle der deutschen Aidshilfen
(Entwurf Mai 2005)

Beratung im Internet ist institutionell in AIDS-HILFE eingebunden und wird unter Beachtung der Besonderheiten dieses Medium erbracht. Für diesen Beratungsbereich gelten dieselben fachlichen Standards wie für alle anderen Beratungs- und Informationsbereiche der AIDS-Hilfe und im Folgenden benannte medienspezifischen Qualitätskriterien.

Durch die Beachtung datenschutzrechtlicher Aspekte des Mediums Internet wird sichergestellt, dass auch die Internetberatung im Sinne des Selbstverständnisses von AIDS-HILFE - **VERTRAULICH, VERLÄSSLICH KOMPETENT** - angeboten wird.

Alle Mitarbeiter/innen der Virtuellen Beratungsstelle AIDSHILFE.DE fühlen sich den folgenden Qualitätsstandards verpflichtet:

VERTRAULICHKEIT

Um die Vertraulichkeit der Beratungssituation und den Schutz persönlicher Daten von Ratsuchenden sicherstellen zu können, bedarf es folgender Maßnahmen:

- Alle Berater/innen werden mit Beginn ihrer Tätigkeit auf die Verschwiegenheit und die einzuhaltenden Regeln des Datenschutzes verpflichtet und in regelmäßigen Abständen an diese Vereinbarungen erinnert.
- Es ist sichergestellt, dass nur die entsprechend autorisierten Berater/innen Zugang zu Anfragen und Daten aus der Beratung haben.
- Es kommen Maßnahmen und Verfahren zum Einsatz, die die Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchenden vor unbefugter Zugriffen schützt (z.B. SSL-Standards, Web-basiertes Mailing, Firewalls, Virenschutz, Bildschirmschutz individueller PCs usw.)
- Nutzer/innen werden auf die Vorteile anonymisierter Mailadressen hingewiesen.
- Daten werden stets anonymisiert erfasst und für Unbefugte unzugänglich verwahrt. Sie sind nicht zur Weitergabe an Dritte bestimmt.

VERLÄSSLICHKEIT

Ein zentraler Aspekt von Verlässlichkeit ist die Transparenz über Art und Verfügbarkeit des Angebots, Seriosität des Anbieters und Qualität der Dienstleistungen.

Maßnahmen zur Schaffung von Transparenz:
- Nutzungsbedingungen stellen vor Nutzung eines Angebotes alle relevanten Informationen zur Verfügung:

- Dazu gehören erstens Informationen über den Träger der Einrichtung, die Ziele und das Profil des Angebotes und Hinweise auf die Finanzierungsquellen, zweitens Aussagen über die Wartung des Angebotes, die Aktualisierung der bereitgestellten Informationen und über die Verantwortung (z.B. Quellenangaben) für die Inhalte und drittens Informationen über Erreichbarkeit des Beratungsangebotes und die Dauer der Bearbeitung von Anfragen.
- Die Beantwortung von Anfragen erfolgt zuverlässig und zeitnah.
- Die Website ist so übersichtlich aufgebaut, dass ein direkter Zugang zum Beratungs-Angebot möglich ist.
- Feedback der Nutzer/innen wird nicht nur ermöglicht, sondern gefördert.

KOMPETENZ

Die Internetberatung ist in ein Gesamtberatungskonzept eingebettet mit Orientierung an wissenschaftlich orientierten Beratungsmethoden. An diese Form der Beratung werden die gleichen fachlichen Anforderungen gestellt wie an alle anderen Beratungsangebote. Hinzu kommen Anforderungen bezüglich der spezifischen Medienkompetenz:

- Beratung im Internet findet durch ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter/innen mit mehrjähriger Erfahrung in (Telefon-) Beratung statt, die bereit sind, sich im neuen Medium weiterzubilden. Die Auswahl und Ausbildung dieser Berater/innen entspricht den Standards für die Telefonberatung von Aidshilfen.[1]
- Mitarbeiter/innen der virtuellen Beratungsstelle nehmen vor Beginn ihrer Tätigkeit an einer Einführungsschulung in die Beranet-Software teil. Im ersten Jahr ihrer Mitarbeit belegen sie außerdem die DAH Schulung „Emailberatung in Aidshilfen" oder ein entsprechendes Angebot anderer Anbieter (z.B. Telefonseelsorge).
- Berater/innen arbeiten im Team. Im Team, aus dem persönlichen, Telefon- und Internetberatung dieses geschulten Teams´ stehen in ihrer Organisation kontinuierlicher Erfahlungsaustausch, Fortbildung und Supervision zur Verfügung (dazu Standards für die Telefonberatung in Fußnote 1).
- Alle Mitarbeiter/innen der virtuellen Beratungsstelle treffen sich einmal jährlich zu Erfahrungsaustausch, Fortbildung und Supervision/Intervision. Ihnen werden fortlaufend Möglichkeiten des Austauschs und bei Bedarf Supervisionschats angeboten.
- Die Informationsvermittlung in der Internetberatung orientiert sich an den Wissensstandards, wie sie in den jeweils aktuellen Ausgaben des „Handbuchs für Berater/innen" und der „Infomappe für die Telefonberatung" festgelegt sind.[2]
- Eine systematische Auswertung des Feedbacks von Nutzer/innen und Berater/innen fließt in die Weiterentwicklung des Angebotes ein. Hierzu werden Nutzer/innen zu Rückmeldung und Kritik des Angebotes ermutigt.

---

[1] Siehe hierzu: Deutsche AIDS-Hilfe e.V.: Die Zukunft der Telefonberatung – Qualitätsentwicklung in der Telefonberatung von AIDS-Hilfen, Berlin, November 1999
[2] Deutsche AIDS-Hilfe e.V.: Infomappe für die Telefonberatung in Aidshilfen, 4. Auflage, Berlin Dezember 2003
Deutsche AIDS-Hilfe e.V.: Handbuch für Berater/innen, 3. Auflage, Berlin, Dezember 2005

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

2005: One network, one Aidshilfe, one team
From Lake Constance to the Danish Border

- ☐ AIDS-Hilfe Aachen
- ☐ Augsburger AIDS-Hilfe
- ☐ Berliner Aidshilfe
- ☐ Fixpunkt Berlin
- ☐ AIDS-Hilfe Dresden
- ☐ 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 Stuttgart
- ☐ AIDS-Hilfe Tübingen-Reutlingen
- ☐ AIDS-Hilfe Wuppertal
- ☐ Deutsche AIDS-Hilfe
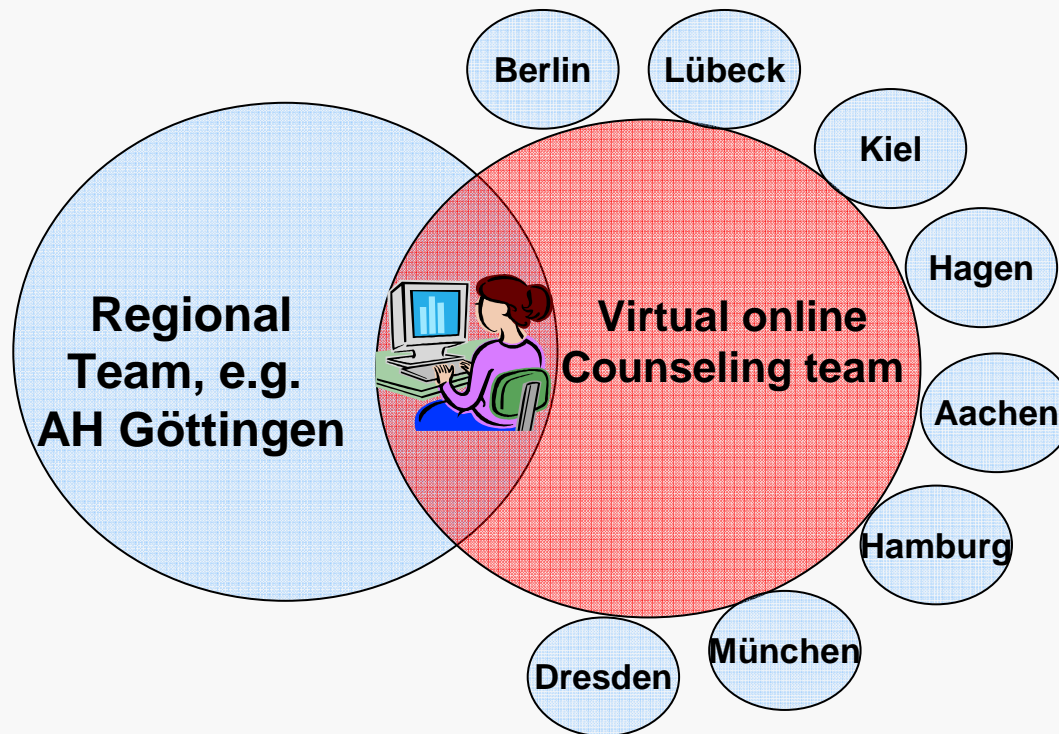
**33 counselors
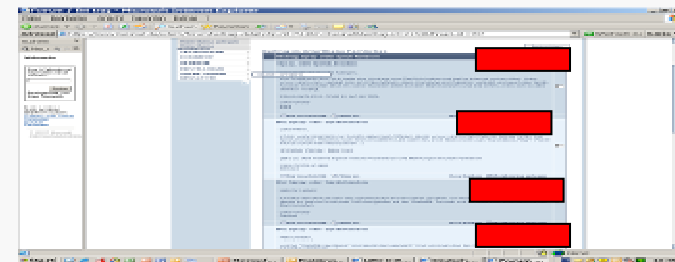from 23 organizations**

www.aidshilfe-beratung.de

PKV Verband der privaten Krankenversicherung e.V.

BZgA Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Quality Development: working together you can't avoid in learning from your colleagues

Berlin

Lübeck

Kiel

Hagen

Regional Team, e.g. AH Göttingen

Virtual online Counseling team

Aachen

Hamburg

München

Dresden

Obligatory Workshops

Counsellors' Forum

Quality development

- In general:
  Interlacing work on three sections

    – Policy Work

    – Organizational Development

    – Skill Building

Policy Work

**Working on guidelines
in HIV-prevention e.g.**

- Low threshold drug related work

- HIV-prevention with Sex workers

- HIV-Testing & Counselling

- Volunteer management

- …..

Organizational Development

- Working on mission statement and guidelines of work

- Skill building for management staff 1998 – 2005

  - 6 Series of 5 seminars for more than 100 members of the executive management

Mission Statement DAH 2007:
Together against AIDS
Together for People with HIV

Skill building

- **Policy**
  - ⏵⏵ understanding the Mission

- **Knowledge**
  - ⏵⏵ Knowledge Management

- **Methods**
  - ⏵⏵ Training, role play

- **Evaluation**
  - ⏵⏵ reflecting one's own work

**Annual calendar of seminars
with more than 175 offers**
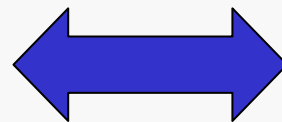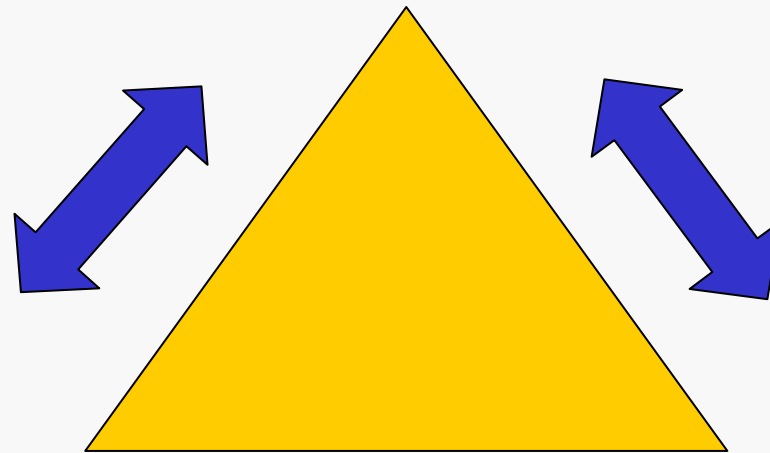
A long standing marriage can stagnate...

Deutsche AIDS-Hilfe ⟷ local ASOs

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

A triad promises change

WZB Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung

Deutsche AIDS-Hilfe

12 local ASOs

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

End of Part 1
Thank you
for your attention!

Participatory Quality Development

Michael T. Wright
Prof., PhD., LICSW, MS
Martina Block
Dipl.-Psych., MPH
Hella von Unger
PhD.

Karl Lemmen
Dipl.-Psych.

Research Group Public Health
Prof. Rolf Rosenbrock

Deutsche AIDS-Hilfe

National Demonstration Projects:
Participatory Models for Quality Development

– Filling the structural gap for quality assurance in community work

– Partners: WZB with Deutsche AIDS-Hilfe and Gesundheit Berlin-Brandenburg

– Funders: BZgA/Federal Center for Health Education (Ministry for Health); Ministry for Education and Research

– Focus on Quality Development, not Evaluation

  – Consensus on supporting processes of quality development

– Approach: community-based research (action research, participatory research)

Project Components (DAH/WZB)

- – Skill-Building Workshops on Participatory Methods
    - – participatory curriculum
- – Methods Handbook
    - – internet based, interactive
- – Individualized Consulting
    - – project-driven focus
- – Peer Review Process (Quality Colloquium)
- – Network of Researchers Interested in Participatory Methods (Network for Participatory Health Research)
    - – opening a new discursive space in Germany

# Participatory Quality Development

- Ongoing process of improvement
- Participation of target groups and front line workers in decision-making regarding quality
- Identifying and expanding local knowledge
- Quality measures which are:
  - Customized
  - Feasible
  - Useful
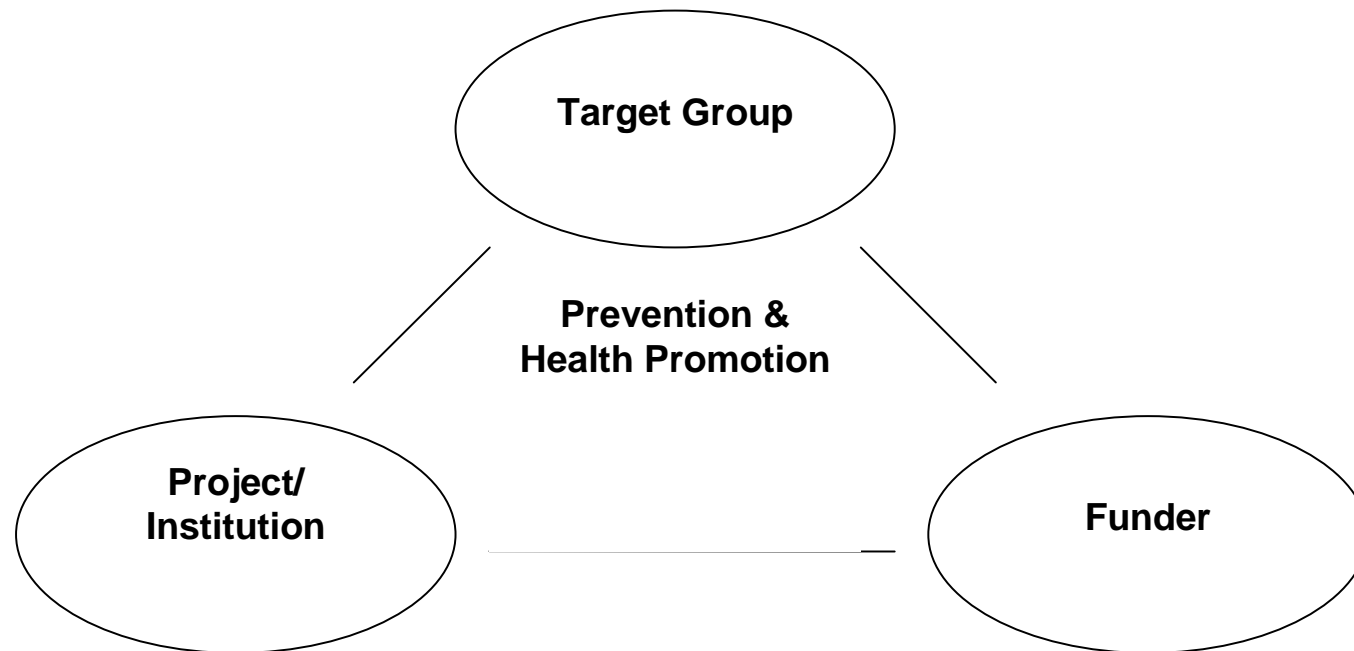 - Participatory
  - Reliable

Practice-Based Evidence

- As a complement to evidenced-based practice
- Evidence generated from the structures and the logic of the practical work
- Role of science is supportive, not privileged
- Local evidence in focus:
  - What works at a specific point in time, in a specific place, in a specific context

Local Knowledge/ Local Theory

- The knowledge of local actors
    - Most often implicit
- Local experts play a central role
- On the basis of this knowledge, forming local explanations (local theories)
    - Making knowledge explicit
    - Structuring local knowledge
- By testing local theories, the local knowledge is expanded
    - What works at a specific point in time, in a specific place, in a specific context
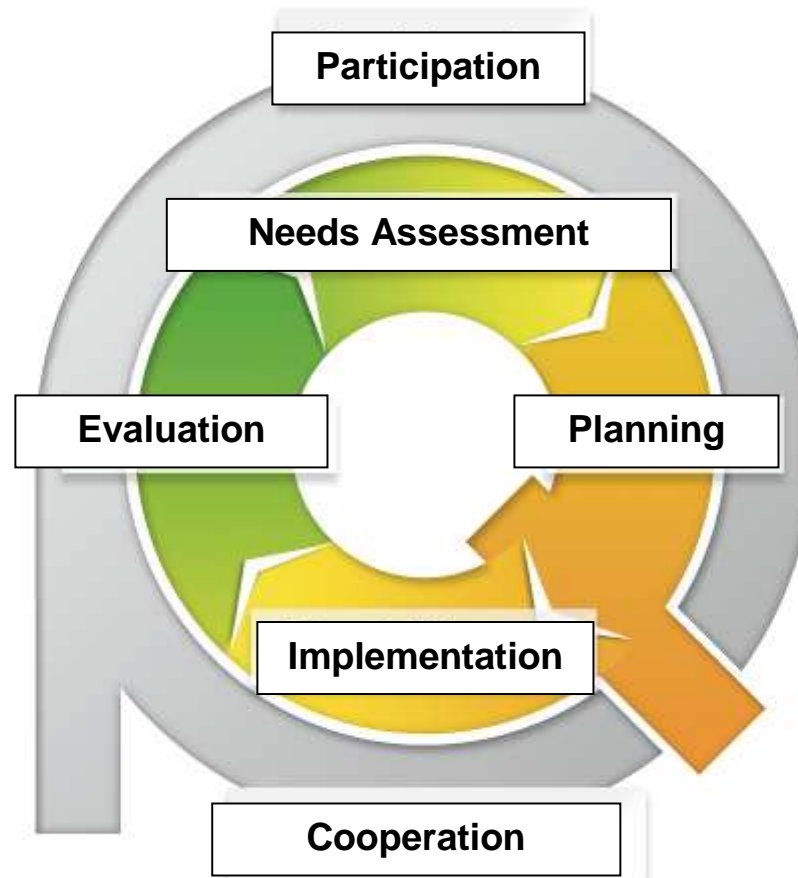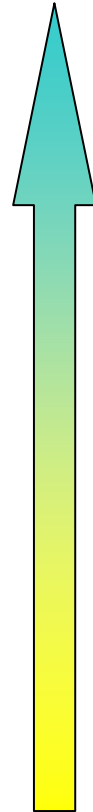
Participation

– Decision-making power at all stages

  – Including defining the problem

– Emphasis on target groups and front line staff

  – They have the local knowledge
  – Their learning is most important

– Not either/or, but a developmental process

 – Dependent on local characteristics

Stages of Participation

| Stage 9	Self-Organization	Goes beyond participation
Stage 8	Decision-making power	
Stage 7	Partial decision-making power	Participation
Stage 6	Co-determination	
Stage 5	Inclusion	
Stage 4	Hearing	Preliminary Stages of Participation
Stage 3	Information	
Stage 2	Directive	Non-Participation
Stage 1	Instrumentalization	
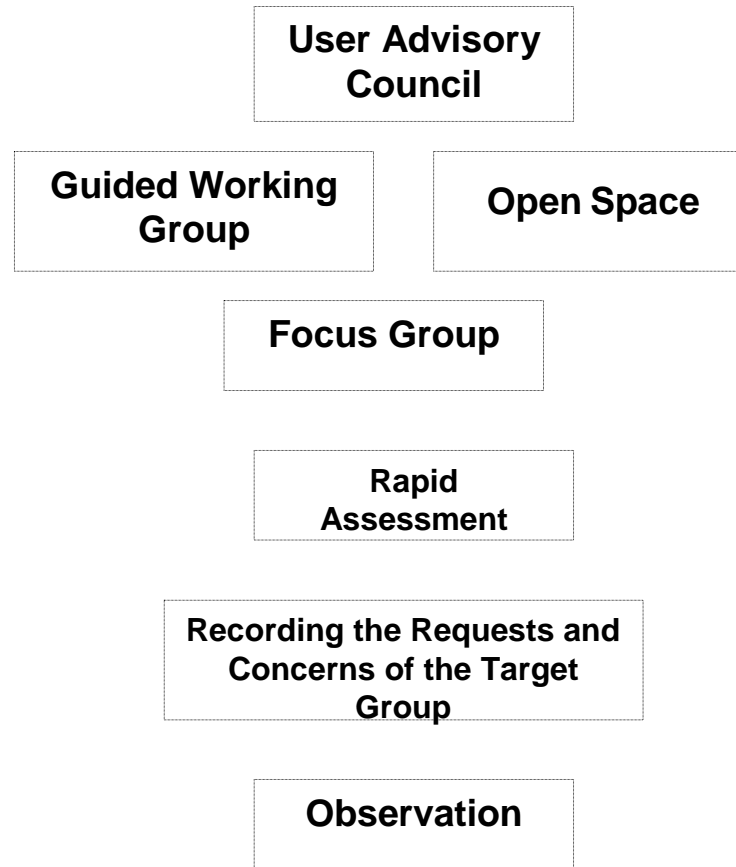
Online Platform
www.qualitaet.aidshilfe.de
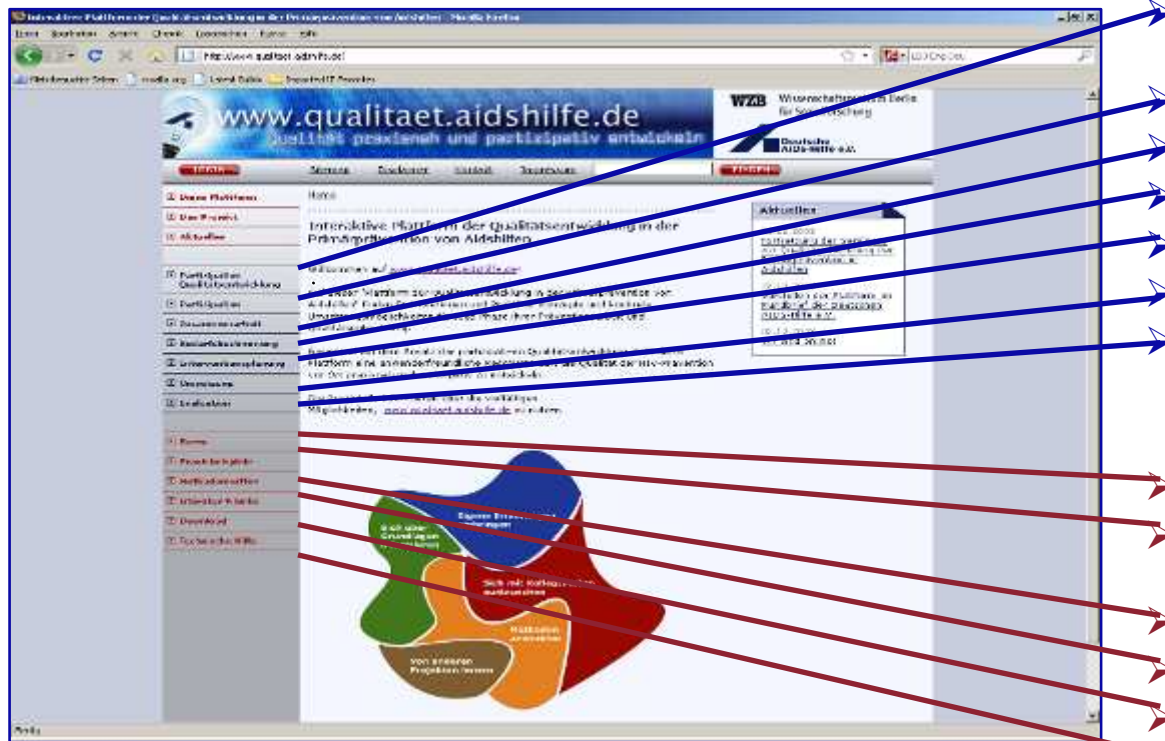
- Participatory Quality Assurance
- Participation
- Collaboration
- Needs assessment
- Intervention Planning
- Implementation
- Evaluation

- Discussion Forum
- Good Practice Examples
- Methods Box
- Literature
- Download
- Technical Support

Good Practice Examples
= Results of Ongoing Consulting
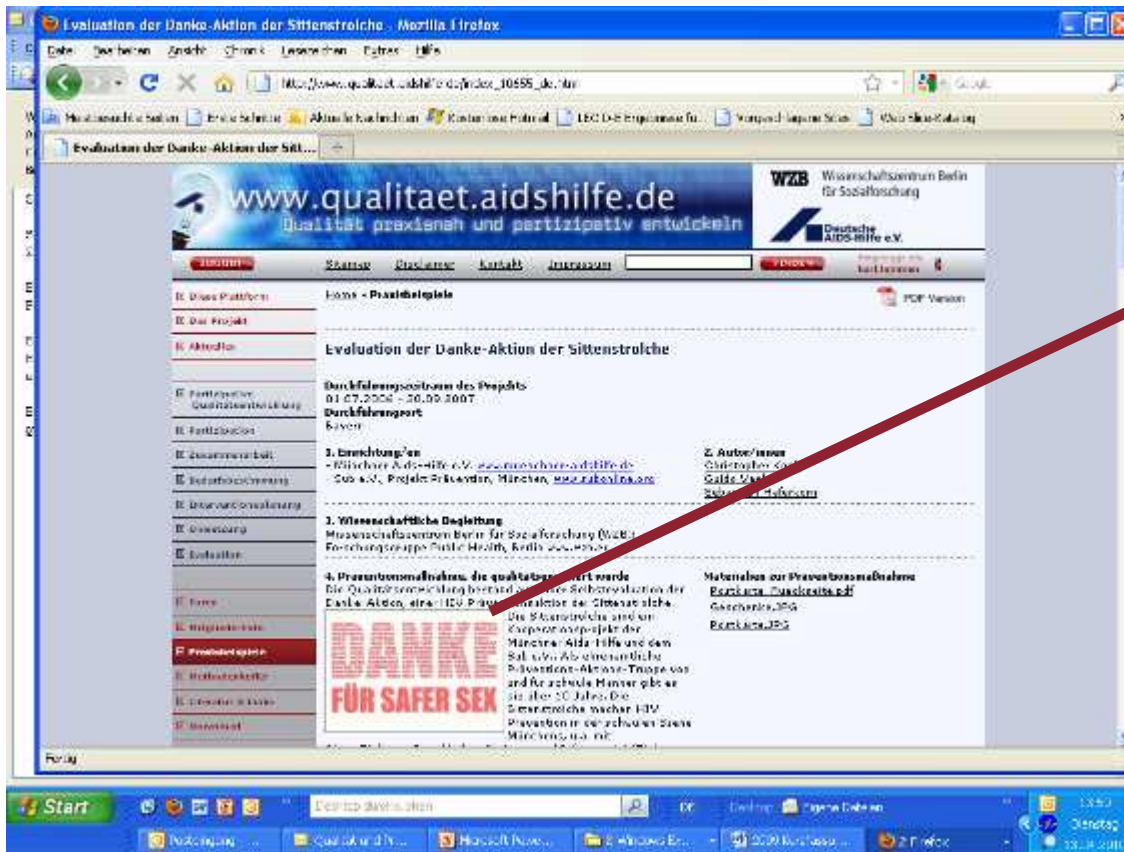
Thank you for Safer Sex!

Peer educational approach in gay venues

What are the effects of our preventive interventions?

"Sittenstrolche" Munich

Effects of ongoing consulting:

- Greater clarity on goals and causal pathways
- More transparency internally
- Better planning and documentation
- Greater motivation and improved collaboration
- Skill building through learning new methods
- A stronger basis for presenting the work publicly and to funders

Quality Colloquium – Pragmatic Basis

- Workers' need for input from outside their projects
  - Results of needs assessment
  - More than an idea exchange or problem solving between projects
  - Critical appraisal with no effect on funding

Quality Colloquium – Theoretical Basis

–   Provides a forum for producing new forms of evidence   for
    public health

–   *Judicial Principle* (Keith Tones)

    –   Decision of a jury (of one's peers)

    –   Plausibility ("beyond a reasonable doubt")

    –   Validity of evidence is not restricted to scientific categories

    –   Social consensus plays a central role

–   Diffusion of participatory norms

    –   Through experience of participants

    –   Through changing membership among the reviewers

Quality Colloquium: Structure and Goals

- Voluntary

- Question defined by the presenting project

- Formal feedback on community-based work
  - "diagnostic" function (strengths and weaknesses)
  - not a certification

- Panel consisting of community member, service provider, funder, researcher
  - from a different region than the presenting project

Quality Colloquium:
A Critical Tool?

The only tool that failed in the research phase

- Fear of being "judged" ???
- Building a pool of reviewers (particularly funders)

The German Network for Participatory Health Research

- – Revisiting discourse from the past

- – Conference and publications

- – Mailing list with approx. 100 members

- – Initial funding secured (outside of research project)

- – Methods training, mutual support, publishing

- – Integration with International Collaboration for Participatory Health Research

End of Part 2
# Thank you
for your attention!

Components of a Certification Process in Participatory Quality Development

1. Skill Building

    - Workshop: Know your own epidemic (2 days)

    - Curriculum: Concepts and methods of Participatory Quality Development (ca. 6 days)

2. Online-Support: www.qualitaet.aidshilfe.de

3. Ongoing Consulting

4. Quality Colloquium (Peer Review): Presentation of a practical example

Challenge: Transmitting PQD from Top to Bottom
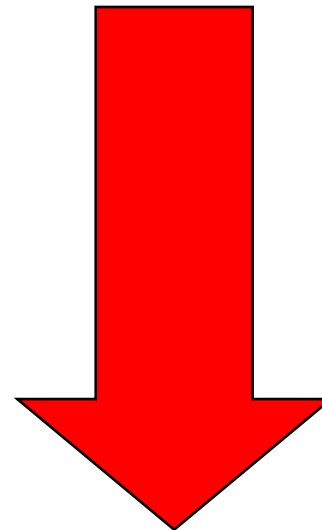
**Bottom up
Top down**
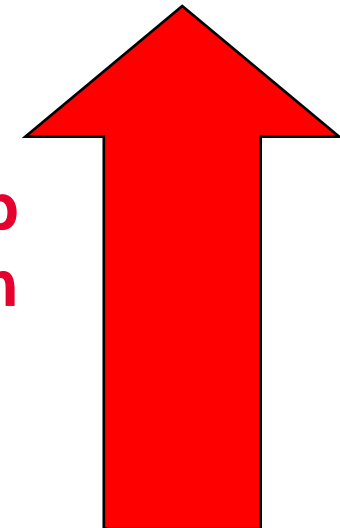
Skill Building:
The Four Steps of Participatory Quality Development

1. **Epidemiology**
   Who is affected or most at risk at the local level?

2. **Needs**
   How do we know what our target groups need?

3. **Goals**
   What do we want to achieve at the local level?

4. **Evaluation**
   How do we know what works?

Workshop Leaflet 2010
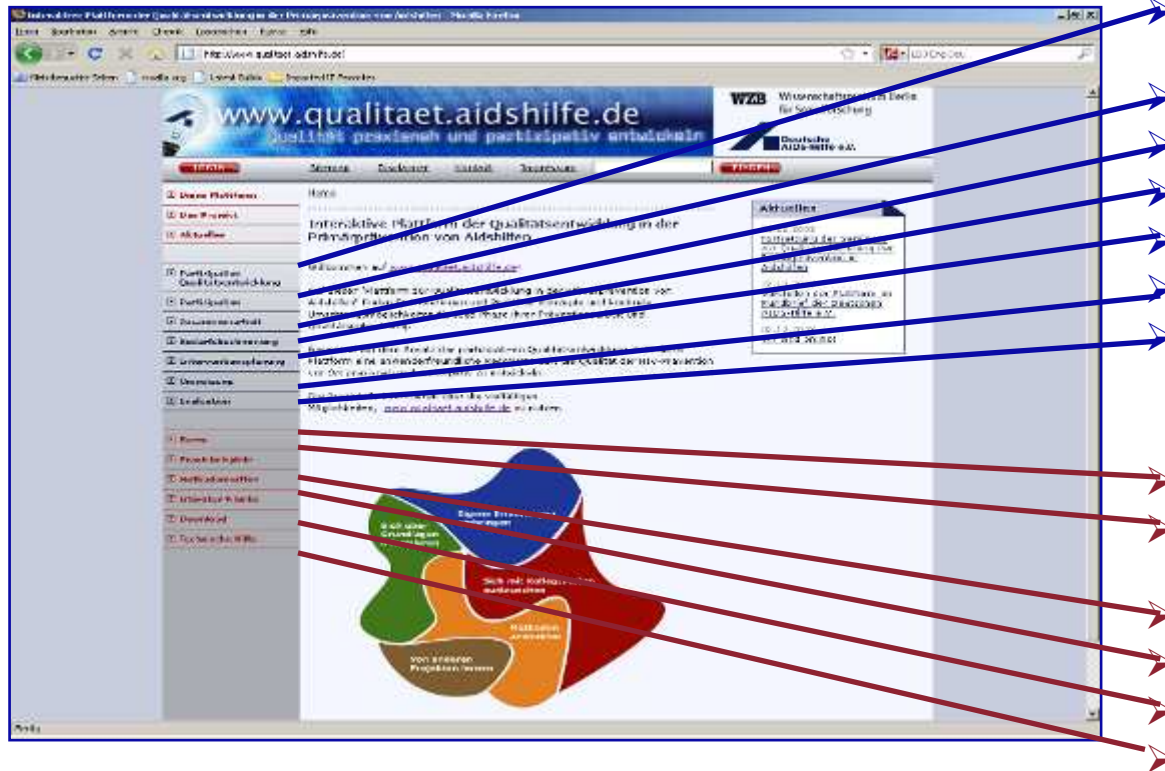
Successful Implementation of the PQD-Curriculum 2009

	Benefit for own work	Overall score	Organi-sation	Workshop Context	Competence of Trainers
Part 1	**100 %**	**1,8**	**2,5**	**3,4**	**1,4**
Part 2	**92 %**	**1,1**	**1,3**	**2,2**	**1,1**
Part 3	**90 %**	**1,4**	**1,5**	**2,3**	**1,1**

**Method for Developing
Local Goals and Stages of Change**
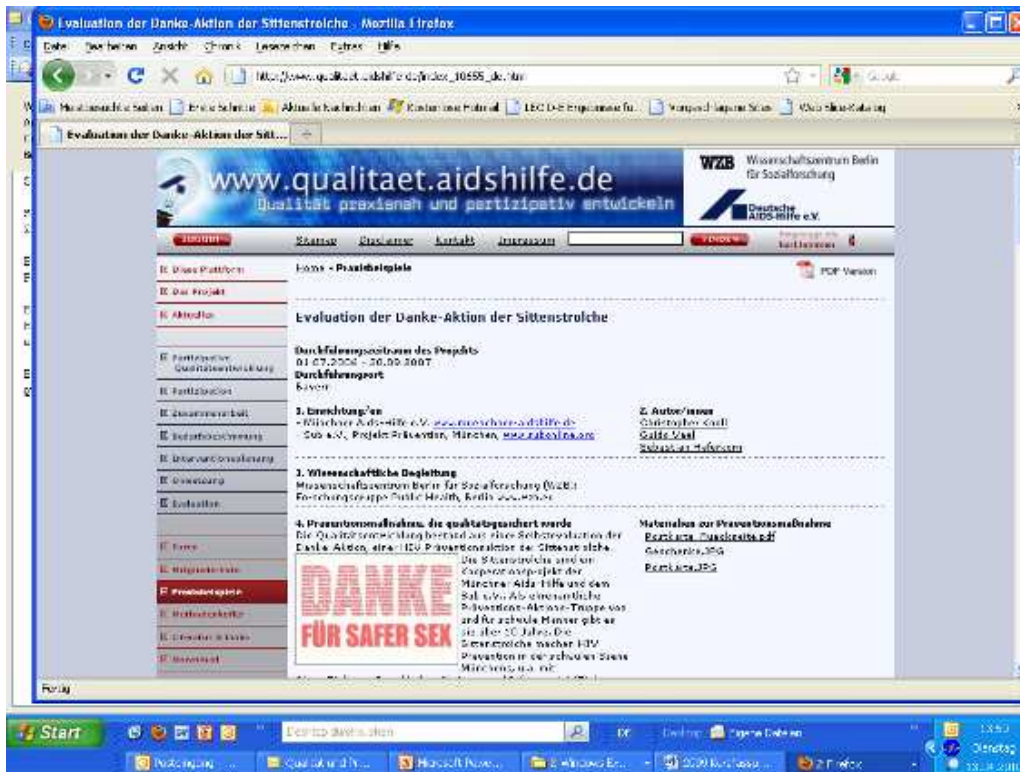
Internet Platform
www.qualitaet.aidshilfe.de

- Participatory Quality Assurance
- Participation
- Collaboration
- Needs assessment
- Intervention Planning
- Implementation
- Evaluation

- Discussion Forum
- Good Practice Examples
- Methods Box
- Literature
- Download
- Technical Support

www.qualitaet.aidshilfe.de

Evaluation Shows

– Homepage used for download of PQD-methods and practical examples

– Lack of forum use

The Need for Ongoing Consulting

Training of Peer Consultants

- 2 Workshops in 2010/2011
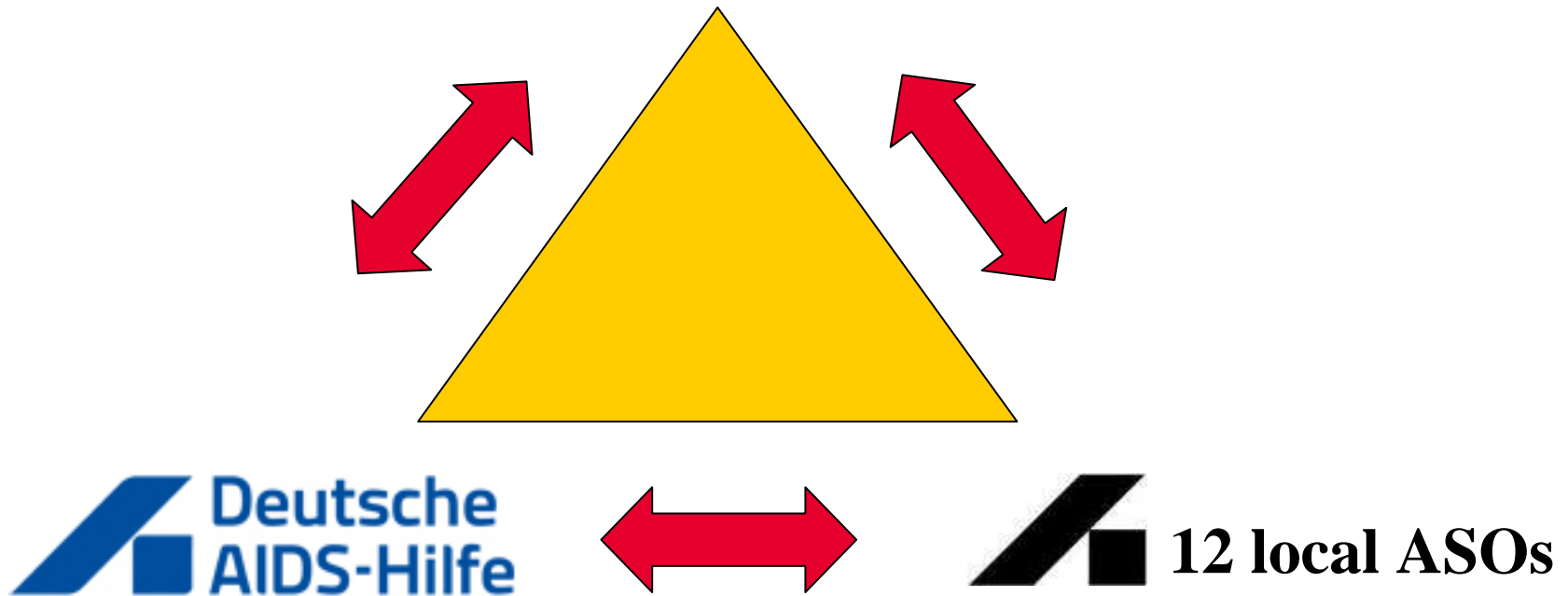- On the Job Training 2011/2012

Quality Colloquium:
Finally A Success!

– Quality Colloquium on HIV-Testing and Counseling
– 5 different projects
– 5 reviewers
    – 1 Funder
    – 2 Peers
    – 1 Expert
    – 1 Researcher
– Good results:
  not only in reviewing the different projects, but also in terms of discussing critical aspects of the issue

BuT-Qualitätskolloquium

19.11.2009 - 20.11.2009

herzenslust

Vorbereitungsworkshop:

Landesgeschäftsstelle der AIDS-Hilfe NRW e.V.
Köln

BuT-Qualitätskolloquium:

Komed Veranstaltungszentrum
Köln

Lessons Learnt:
It's Worth Working in a Triad

Lessons Learnt

– **There's a need…**
  – for useful tools and ongoing support focussing the local challenges
  – to connect capacity building with organisational development

– **Understanding the importance…**
  – of a local focus & national collaboration
  – of creating a culture of critical discourse on quality

– **Gaining a deeper insight into…**
  – Quality development as a frightening issue for ASOs
  – How to respect the fear of incompetence

If you want to create change!

Conclusion 1

There are valid instruments for establishing a certification
process in Participatory Quality Development

- Describing the local epidemic

- Concepts and methods of PQD

- Online-Support: www.qualitaet.aidshilfe.de

- Ongoing Consulting

- Quality Colloquium

Conclusion 2

Participatory Quality Development

– Is a useful approach for HIV-Prevention in Germany

– Is a meaningful supplement to other QD-Systems

– Is a demanding approach

– Requires sufficient support for implementation

– Requires further systematisation

Thank you
for your attention!