

AG QM

Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement der Regionalgruppe der DGSv Berlin/Brandenburg

Fragebogen

im Rahmen des dialogischen Verfahrens zum Qualitäts-Management
für die beraterische Praxis

Name..... Datum.....

Erfüllungsgrad

0%	Nein, es gibt keine Aktivitäten, und es bestehen auch keine Planungen diese Anforderungen zu erfüllen.
25%	Es gibt erste Aktivitäten und es bestehen Planungen, die Anforderungen schrittweise zu erfüllen.
50%	Es gibt nachweisbare Aktivitäten. Sie werden regelmäßig überprüft und verbessert.
75%	Die Aktivitäten sind in allen Bereichen gut integriert. Regelmäßige Überprüfung und Verbesserung sind selbstverständlich.
100%	Die Aktivitäten werden exzellent und vorbildlich umgesetzt.

1 Strukturqualität

1.1 Die Qualifikation des Dienstleisters, der Dienstleisterin.

(Die individuelle Qualifikation ist wesentliche Basis der Dienstleistung, diese gilt es zu erhalten, zu pflegen, zu entwickeln und zu erweitern.)

	0%	25%	50%	75%	100%
1.1.1 Kontinuierliche Fort- und Weiterbildung auf der Basis einer jährlichen Bedarfsermittlung.					
1.1.2 Regelmäßige eigene Supervision/Intervision (mind. 1 x monatlich).					
1.1.3 Regelmäßiges Lesen von Fachliteratur und fachlicher Austausch (mind. vierteljährlich/Literatur X % vom Umsatz).					
1.1.3 Es existiert ein individuelles Verfahren zum Schutz vor 'Burn out'.					
1.1.4 Ein Verfahren zum Qualitätsmanagement ist entwickelt und wird durchgeführt.					

1.2 Technische, räumliche, organisatorische Ressourcen

a) Erreichbarkeit

1.2.1 Die Räumlichkeiten sind verkehrsgünstig gelegen.					
1.2.2 Parkplätze sind ausreichend vorhanden.					
1.2.3 Bei der Ortswahl wird auf Kundenwunsch eingegangen.					
1.2.4 Die Räumlichkeiten sind leicht zu erreichen.					
1.2.5 Die Räumlichkeiten sind gut ausgewiesen und beschildert.					
1.2.6 Behindertengerechter Zugang und Ausstattung ist vorhanden.					

b) Beratungsraum

0% 25% 50% 75% 100%

1.2.7 Es gibt einen separaten Beratungsraum, der ausreichend groß und angemessen eingerichtet ist.					
1.2.8 Für die Arbeit mit einzelnen u. mit Gruppen geeignete getrennte Räume.					
1.2.9 Die Ausstattung ist dem Bedarf angemessen.					
1.2.10 Flipchart, Metaplanmaterial, Tafel...					
1.2.11 Kreative Medien...					
1.2.12 Video, CD-Player, Cassettenrekorder...					
1.2.13 Ein Warteraum und separates WC sind vorhanden.					

c) Sekretariat/Büro

1.2.14 Die sichere Aufbewahrung von Kundenunterlagen ist möglich.					
1.2.15 Die technische Ausstattung des Büros ist zeitgemäß (Telefon, Anrufbeantworter, Faxgerät, PC, E-Mail).					
1.2.16 Die gute telefonische Erreichbarkeit ist selbstverständlich.					
1.2.17 Regelmäßige telefonische Sprechzeiten werden angeboten u. eingehalten.					
1.2.18 Der Anrufbeantworter ist immer in guter Funktion...					
1.2.19 ...mit leicht verständlicher Ansage u. ausreichender Aufsprechzeit.					

d) Organisation

0% 25% 50% 75% 100%

1.2.20 Die Arbeitszeiten sind flexibel und orientieren sich...					
1.2.21 ...am Bedarf der Kunden, auch außerhalb der Regelarbeitszeit.					
1.2.22 Nur X % vom Umsatz bei einem Kunden, um die eigene Unabhängigkeit zu erhalten.					
1.2.23 Flexibler Umgang bei Krisen und im Vorkontakt.					

e) Bekanntmachung

1.2.24 Regelmäßige Bekanntmachung in unterschiedlichen Medien.					
--	--	--	--	--	--

Darstellung des Leistungsangebotes

1.2.25 Es gibt ein Faltblatt mit verschiedenen Informationen.					
1.2.26 Das Leistungsspektrum ist im Faltblatt gut überschaubar.					
1.2.27 Das Angebot ist bedarfsgerecht und kundenorientiert.					
1.2.28 Die Verfahrensweise im Umgang mit Anfragen ist verständlich beschrieben.					

f) Vertrag

1.2.29 Es gibt eine klare Vorgehensweise zur Kontraktgestaltung (Ort, Inhalt, Dauer, Anzahl, Honorar, Nebenkosten, Ausfallhonorar, Verschwiegenheit, Rückkopplung mit der Institution).					
1.2.30 Der Vertrag wird in schriftlicher Form geschlossen.					
1.2.31 Alle Parteien sind einbezogen (Dreiecksvertrag).					

g) Sicherheit

0% 25% 50% 75% 100%

1.2.32 Das Privatgeheimnis wird gesichert (auch bei Auskünften, Archiv, Aktenvernichtung).					
--	--	--	--	--	--

h) Finanzen

1.2.33 Die Preisgestaltung ist für den Kunden klar ersichtlich (Preisliste).					
--	--	--	--	--	--

1.2.34 Es erfolgt eine regelmäßige schriftliche Rechnungsstellung.					
--	--	--	--	--	--

1.2.35 Es gibt ein systematisches Mahnverfahren.					
--	--	--	--	--	--

1.2.36 Die Zahlungsweise ist kundenfreundlich und klar vereinbart.					
--	--	--	--	--	--

1.2.37 Quittungen über gezahlte Beträge werden erstellt.					
--	--	--	--	--	--

i) Service

1.2.38 Kundenservice ist selbstverständlich, Informationsmaterial, Adressenvermittlung, etc.					
--	--	--	--	--	--

1.2.39 Hoher Vernetzungsgrad im Interesse der Kunden (Anlaufstellen, andere spezialisierte Dienstleister).					
--	--	--	--	--	--

1.2.40 Inhaltliche Teilnahmebescheinigungen werden ausgestellt.					
---	--	--	--	--	--

j) Ressourcen. Sicherung und Planung der Kosten...

1.2.41 ...für Qualitätssicherung (x% des Etats).					
--	--	--	--	--	--

1.2.42 ...und für Fort- u. Weiterbildung (mind. Umfang von 5 Tagen jährlich).					
---	--	--	--	--	--

1.2.43 Zeitliche und finanzielle Ressourcen für Forschung u. Entwicklung (z.B. Konzeptentwicklung).					
---	--	--	--	--	--

2 Prozess-Qualität

(wie sichere ich die Qualität meiner Prozesse)

2.1 Folgende Inhalte werden im Erstgespräch geklärt:

0% 25% 50% 75% 100%

2.1.1 Beschreibung der Ausgangslage.					
2.1.2 Risiken und Nebenwirkungen.					
2.1.3 Dauer/Anzahl der Sitzungen.					
2.1.4 Verantwortungsübernahme aller Beteiligten.					
2.1.5 Problemanalyse.					
2.1.6 Zielklärung.					
2.1.7 Erwartungsklärung.					
2.1.8 Erfolgskriterien.					
2.1.9 Freiwilligkeit.					
2.1.10 Zwangskontext.					
2.1.11 Dreiecksvertrag.					
2.1.12 Umgang mit Terminversäumnis.					
2.1.13 Erlaubnisse für Video- Tonaufzeichnungen, Kontrollsupervision, Publikation werden schriftlich/ mündlich eingeholt.					

2.2 Es werden fachlich anerkannte Verfahrensweisen benutzt, wie z.B.:

0% 25% 50% 75% 100%

2.2.1 Zielorientierung.					
2.2.2 Der Kontext/das Umfeld wird einbezogen.					
2.2.3 Orientierung an den vorhandenen persönlichen Ressourcen.					
2.2.4 Methodenvielfalt.					
2.2.5 Resonanz- und Übertragungsphänomene werden einbezogen.					

2.3 Es gibt Verfahren zur Überprüfung von:

2.3.1 professioneller Grundhaltungen, wie z.B.: Verantwortungsübernahme; Einhaltung klarer Grenzen; Nähe, Distanz und Körperkontakt; Verbindlichkeit bezüglich Terminen, Transparenz bezüglich Kontakt, Konzeptformulierung, eigener Rolle, Vorgehen, Methodenauswahl, Hinweise auf unrealistische Erwartungen, Beendigung.					
2.3.2 Mindestangaben werden dokumentiert.					
2.3.3 Sitzungen werden systematisch dokumentiert.					
2.3.4 Ergebniskontrolle von Intervention wird dokumentiert.					
2.3.5 Die Dauer des Prozesses ist fachgerecht, nutzerorientiert und entwicklungsgemäß.					
2.3.6 Es gibt Verfahren zur Indikationsprüfung, Überweisung, Auftragsänderung.					

	0%	25%	50%	75%	100%
2.3.7 Systematisches Auswertungs- und Abschlussgespräch.					
2.3.8 Es gibt klare Beendigungskriterien.					
2.3.9 Es gibt ein ausgewiesenes Verfahren mit Abbrüchen.					
2.3.10 Es gibt ein Verfahren mit Wiederanmeldern.					
2.3.11 Strukturierte Evaluation im Verlauf, formativ/summativ (am Ende).					
2.3.12 Es gibt ein für die Kunden transparentes Beschwerdemanagement.					

3. Ergebnisqualität

0% 25% 50% 75% 100%

3.1 Bei der Bewertung werden unterschiedliche Sichtweisen/Bewertungsinstanzen berücksichtigt.					
3.2 Bei der Bewertung werden unterschiedliche Verfahren eingesetzt.					
3.3 Der Erfolg der Beratung wird an Zielen gemessen, die die Kund/-innen selbst gesetzt haben.					
3.4 Die Dauerhaftigkeit des Beratungserfolges wird geprüft.					
3.5 Der Erfolg der Beratung wird unabhängig von den Kund/-innen nach fachlich und ethisch begründeten Kriterien von mir beurteilt.					

3.6 Es werden folgende Kriterien hinsichtlich der Person der Kund/-innen und Kunden überprüft:

3.6.1 Klarheit der beruflichen Aufgaben und Rolle.					
3.6.2 Erkenntnisse hinsichtlich eigener Stärken und Schwächen.					
3.6.3 Angemessene Verantwortungsübernahme.					
3.6.4 Quantität und Qualität der Lösungswege.					
3.6.5 Einteilung des Energiehaushaltes.					
3.6.6 Spaß und Freude am Beruf.					

3.7 Es werden folgende Kriterien hinsichtlich der Klientinnen und Klienten (der Snd.) überprüft:

0% 25% 50% 75% 100%

3.7.1 Sicherheit im Umgang mit Klientinnen und Klienten					
3.7.2 Erfolg bei der Erreichung fachlicher Ziele					
3.7.3 Angemessene Nähe und Distanz zu Klientinnen und Klienten					
3.7.4 Verstehen der Situation und Person der Klientinnen und Klienten					
3.7.5 Effektivität der Besprechung über/mit Klientinnen und Klienten					

3.8 Es werden folgende Kriterien hinsichtlich der Kolleginnen und Kollegen überprüft:

3.8.1 Abgrenzung der Verantwortungsbereiche					
3.8.2 Kollegiale Beratung und Unterstützung					
3.8.3 Klarheit und Einhalten von Absprachen					
3.8.4 Konstruktive Konfliktlösungen					

3.9 Es werden folgende Kriterien hinsichtlich Organisation und Leitung überprüft: 0% 25% 50% 75% 100%

3.9.1 Klarheit der Ziele und Aufgaben der Organisation					
3.9.2 Identifikation mit den Zielen und Aufgaben der Organisation					
3.9.3 Vertretung von Wünschen und Anliegen gegenüber der Leitung					
3.9.4 Wissen um Abläufe und Entscheidungen in der Organisation					
3.9.5 Verhältnis zu Leitung					

3.10 Es werden folgende Kriterien insgesamt überprüft:

3.10.1 Preis-Leistungs-Verhältnis					
3.10.2 Unerwünschte Nebeneffekte					
3.10.3 Unerwartete positive Effekte					
3.10.4 Zufriedenheit mit den Wirkungen der Supervision					

4. Konzeptqualität

0% 25% 50% 75% 100%

4.1 Ich habe ein Beratungskonzept, schriftlich, erlebbar, sichtbar, benannt.					
--	--	--	--	--	--

a) Das (Konzept) beinhaltet die schriftliche Beschreibung...

4.1.1 ...meines Theoriehintergrundes.					
4.1.2 ...des praktischen Konzeptes.					
4.1.3 ...eingesetzter Methoden.					
4.1.4 ...meiner Rolle.					
4.1.5 ...meines Leitbildes.					
4.1.6 ...der angenommenen Wirkfaktoren meines speziellen Konzeptes.					

4.2 Ich habe meine ethischen Grundsätze formuliert.					
4.3 Ich habe einen Rahmen, in dem ich meine berufliche Praxis einer Überprüfung bezogen auf meine ethischen Grundsätze unterziehe.					

	0%	25%	50%	75%	100%
4.4 Ich habe ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung professioneller Grundhaltungen, wie:					
4.4.1 Einhaltung klarer Grenzen.					
4.4.2 Nähe-Distanz-Regulation.					
4.4.3 Verbindlichkeit.					
4.4.4 Transparenz.					
4.5 Ich habe ein Verfahren, welches meine tatsächliche Praxis mit meinem Supervisionskonzept abgleicht.					
4.6 Ich führe diese Überprüfung regelmäßig (einmal im Jahr) durch.					
4.7 Ich entwickle mein Supervisionskonzept regelmäßig weiter und habe dazu ein Verfahren entwickelt.					
4.8 Ich beteilige mich regelmäßig an Diskursen der Fachöffentlichkeit (Tagungen, Veröffentlichungen, Forschung, etc.).					
4.9 Ich habe eine Form, in der ich mein Supervisionskonzept regelmäßig mit anderen Konzepten und Schülern abgleiche und weiterentwickle.					