

**selbsthilfegruppenjahrbuch
2000**

DAG SHG

selbsthilfegruppenjahrbuch 2000

Herausgeber:

Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V.
Friedrichstr. 28, 35392 Gießen

Redaktion:

Anita Jakubowski, Koordination für Selbsthilfe-Kontaktstellen in
Nordrhein-Westfalen der DAG SHG e.V. (KOSKON),

Friedhofstr. 39, D-41236 Mönchengladbach, Tel.: 02166/248567

Jürgen Matzat, Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen der DAG SHG e.V.,

Friedrichstr. 33, D-35392 Gießen, Tel.: 0641/99-45612

Wolfgang Thiel, Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung
und Unterstützung von Selbsthilfegruppen der DAG SHG e.V. (NAKOS),

Albrecht-Achilles-Straße 65, D-10709 Berlin, Tel.: 030/ 8914019

Umschlag:

Lutz Köbele-Lipp, Kubik, Berlin

Satz und Layout:

Focus Verlag GmbH, Gießen

Druck:

Fuldaer Verlagsanstalt, Fulda

Namentlich gezeichnete Artikel geben nicht unbedingt die Meinung der
Redaktion wieder. Nachdruck einzelner Artikel nur mit ausdrücklicher
Genehmigung der Redaktion und der Autoren.

Herstellung und Versand dieser Ausgabe des »Selbsthilfegruppenjahrbuchs«
wurde gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und
Jugend, von der »GlücksSpirale« und von folgenden Krankenkassen:

Arbeiter-Ersatzkassen-Verband, Barmer Ersatzkasse, Deutsche Angestellten
Krankenkasse, Kaufmännische Krankenkasse, Schwäbisch Gmünder Ersatz-
kasse, Techniker Krankenkasse.

Wir bedanken uns ganz herzlich!

*Zur Unterstützung unserer Vereinsarbeit bitten wir Sie herzlich um eine
Spende (steuerlich abzugsfähig) auf unser Konto Nr. 6.3030.05 bei der
Volksbank Gießen (BLZ 513.900.00).*

Qualitätssicherung – Fluch oder Chance?

Ein Erfahrungsbericht aus Niedersachsen

»Mit Qualitätssicherung müssen wir uns unbedingt beschäftigen.« Oder: »Durch Qualitätssicherung schaufeln wir uns unser eigenes Grab.« Das sind zwei Pole, zwischen denen sich im Gespräch mit Kolleginnen und Kollegen aus Selbsthilfe-Kontaktstellen die Einschätzungen zu diesem Thema bewegen.

ISO 9000, TQM, Qualitätsmanagement, Neue Steuerungsmodelle – all diese Begriffe und eine ganze Reihe von Befürchtungen und Vorbehalten prägen häufig die Diskussionen. Viele Mitarbeiter/innen von Selbsthilfe-Kontaktstellen befürchten, durch die Qualitätssicherung eröffneten sich Möglichkeiten verstärkter Kontrolle und Einflußnahme auf die Kontaktstellenarbeit durch finanzierende Institutionen. Einige befürchten oder beobachten auch, daß durch Qualitätssicherung im wesentlichen das Ziel der Einsparung von Arbeitsplätzen verfolgt wird.

Qualitätssicherung wird darüber hinaus mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden, der in den ohnehin schon überlasteten Kontaktstellen nicht zu leisten sei.

Durch den Einzug der Qualitätsdiskussion wurden Begriffe, die ursprünglich aus den Bereichen der Industrie und Wirtschaft kamen, auf den sozialen Bereich übertragen. Soziale Arbeit sollte und soll »überprüfbar« und »meßbar« werden. Die tägliche Arbeit muß womöglich laufend dokumentiert werden. Ist das möglich, ohne die inhaltliche Arbeit zu beeinflussen?

Die Antwort hierauf vorweggenommen: Qualitätssicherung beeinflusst die tägliche Arbeit, und das soll sie auch – anderenfalls wäre sie überflüssig. Allerdings ist dieser Einfluß nach den bisherigen Erfahrungen in Niedersachsen ein anderer, als vielfach befürchtet. Aber davon später mehr.

Struktur der Selbsthilfe-Unterstützung in Niedersachsen

In Niedersachsen gibt es derzeit 32 Selbsthilfe-Kontaktstellen. Die finanzielle Situation, die Trägerschaft und die Struktur des Einzugsbereiches der einzelnen Kontaktstellen sind völlig unterschiedlich. Etwa 2/3 der Selbsthilfe-Kontaktstellen erhalten Landesförderung als freiwillige soziale Leistung, die bei jeder neuen Haushaltsdiskussion wieder verteidigt werden muß. Wenige erhalten eine nennenswerte Förderung durch die jeweilige Kommune. Finanzielle Unterstützung durch Krankenkassen wurde bislang als Projektförderung und nur in sehr geringem Ausmaß gewährt. Die jeweiligen Träger finanzieren daher einen nicht unerheblichen Anteil der Einrichtungen aus Eigenmitteln. Kaum eine Selbsthilfe-Kontaktstelle verfügt über eine adäquate Personal- und

Sachausstattung. Viele Kolleginnen und Kollegen arbeiten allein, häufig auf Teilzeitstellen. Die Arbeitssituation ist von einer immer stärkeren Inanspruchnahme bei gleichbleibender oder gar schlechter werdender finanzieller Situationen geprägt.

Was heißt eigentlich Qualitätssicherung? Und wer definiert die Qualität der Selbsthilfe-Unterstützung?

Sowohl von Krankenkassen als auch von Geldgeber/innen der öffentlichen Hand wird der Begriff der Qualitätssicherung geradezu inflationär gebraucht. Hiermit verbunden sind in vielen kommunal oder vom Land geförderten Einrichtungen Einsparungen und die sogenannte Arbeitsverdichtung.

Auch vor dem Gesundheits- und Sozialbereich macht diese Entwicklung nicht halt. In einigen Bereichen, die den Selbsthilfe-Kontaktstellen durchaus vergleichbar sind (Schuldnerberatung, Suchtberatung), sind Zuwendungsbescheide schon mit Leistungskatalogen verknüpft. In einigen Selbsthilfe-Kontaktstellen gehören die Stichworte »Neue Steuerungsmodelle« und »Estateinsparungen« oder auch Zuwendungsbewilligungen, die in naher Zukunft mit bestimmten »Leistungskatalogen« verknüpft werden, zur Realität. Bei anderen spielt dies (noch) keine Rolle.

Zuwendungsgeber/innen haben ein großes Interesse daran, die Qualität der Zuwendungsnehmer/innen zu definieren und bestimmte Standards vorzugeben. Dies ist aus ihrer Sicht durchaus nachvollziehbar. Erfahrungen anderer Bundesländer zeigen allerdings, daß die Vorstellungen, wie Standards aussehen sollten, wenig mit den Inhalten und dem Selbstverständnis der Selbsthilfe-Kontaktstellen gemein haben. Qualitätsstandards werden häufig mit Quantitätsstandards verwechselt.

Vor diesem Hintergrund war es auf der einen Seite nicht verwunderlich, daß Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vieler niedersächsischer Selbsthilfe-Kontaktstellen mit dem Begriff Qualitätssicherung die oben genannten Befürchtungen verbanden. Darüber hinaus scheint Qualitätssicherung wenige Berührungspunkte mit der täglichen Arbeit zu haben und wurde daher von vielen zunächst als zusätzliche Belastung empfunden.

Auf der anderen Seite hat es mehr als zweifelhaftes Erfolgsaussichten, sich gegen die Forderungen nach Leistungsbeschreibungen und/oder Qualitätssicherung lediglich mit Protesten zu Wehr zu setzen. Es erscheint daher sinnvoller, den Kontroll- und Einsparansätzen etwas Eigenes entgegenzusetzen. Dies war ein wichtiger Grund, aus dem sich die Selbsthilfe-Kontaktstellen in Niedersachsen mit großer Mehrzahl dafür entschieden, sich selber mit der Sicherung der Qualität ihrer Arbeit zu beschäftigen, anstatt dies anderen zu überlassen.

Qualitätssicherung bedeutet nach unserem Verständnis, die Qualität der eigenen Arbeit *selbst zu definieren*, statt sich Definitionen vorgeben zu lassen. Nur die Selbsthilfe-Fachkräfte in den Kontaktstellen selber können beurteilen, wie

qualitativ gute Arbeit gestaltet werden kann. Dieses Grundverständnis war der Ausgangspunkt für die Aktivitäten zur Qualitätssicherung in niedersächsischen Selbsthilfe-Kontaktstellen.

Darüber hinaus erhofften sich die Mitarbeiter/innen von den Instrumenten der Qualitätssicherung und den überarbeiteten Arbeitsabläufen ein besseres Zeitmanagement. Kolleginnen und Kollegen, die allein in einer Selbsthilfe-Kontaktstelle arbeiten, erhofften sich einen intensiven fachlichen Austausch und kollegiale Reflektion ihrer Tätigkeit.

Erfahrungen aus Niedersachsen

Als Einstieg in das Thema diente eine Fachtagung mit Karin Stötzner von der SEKIS Berlin, die sowohl Grundlagen vermittelte als auch anhand der Erfahrungen aus Berlin mögliche Vorgehensweisen aufzeigte.

Der Arbeitskreis gründete im Anschluß daran eine Arbeitsgruppe, die sich sechsmal pro Jahr trifft. Da einige Mitglieder des Arbeitskreises für ihre Selbstdarstellung in den Regionen Leistungsbeschreibungen dringend benötigten und eine Beschreibung der Aufgaben einen konkreten Einstieg in Qualitätssicherung zu bieten schien, beschäftigte sich die Arbeitsgruppe als erstes damit.

Die Beschreibung umfaßte neben den Leistungsbereichen und den Einzelaufgaben auch Merkmale und Möglichkeiten zur Überprüfung:

- Welche Aufgaben- oder Leistungsbereiche machen die Arbeit einer Selbsthilfe-Kontaktstelle aus?
- Welche einzelnen Aufgaben stecken hinter diesen Bereichen?
- Wie soll eine Aufgabe durchgeführt werden?
- Woran ist erkennbar, ob dies in der geplanten Weise geschehen ist?

Schon bei der Zusammenstellung der Leistungsbereiche stellte sich sehr schnell heraus, daß es sehr schwierig ist, für eine so heterogene Gruppe von Selbsthilfe-Kontaktstellen eine allgemeingültige Aufgabenbeschreibung zu erarbeiten. Die Arbeitsgruppe entschloß sich, eine sehr umfassende Auflistung der Leistungen und der dazugehörigen Einzelaufgaben zu erarbeiten. Diese kann die Grundlage für jede einzelne Kontaktstelle sein, eine angepaßte Leistungsbeschreibung nach den regionalen Bedingungen zu erstellen.

Die Arbeit an dieser Auflistung war langwierig und wurde von vielen Mitgliedern der Arbeitsgruppe als schwierig empfunden. Es zeigte sich aber auch sehr deutlich, daß allein die Beschäftigung mit den Leistungsbeschreibungen dazu führte, sich sehr eingehend mit der Qualität der eigenen Arbeit auseinander zu setzen, die eigene Arbeit aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten und die Gewichtung der einzelnen Aufgabenbereiche abzuwägen. Dies führte sowohl innerhalb der Arbeitsgruppe als auch bei den Vorstellungen der Arbeitsergebnisse im Niedersächsischen Arbeitskreis zu einer Reihe intensiver und fruchtbarer Diskussionen über Grundlagen, Qualität und Grenzen der täglichen Arbeit.

Die Beschäftigung mit den Leistungsbereichen führte den Arbeitskreis zwangsläufig zu einer intensiven Beschäftigung mit den Zielen der Selbsthilfe-Unterstützung. Daher wurde beschlossen, sich als nächstes diesem Thema zuzuwenden. Wieder diente eine Fachtagung als Einstieg.

Die Arbeit der Qualitätssicherungs-Arbeitsgruppe wurde während der ganzen Zeit begleitet von den eingangs erwähnten Befürchtungen und Vorstellungen. Darüber hinaus erwies sich die Nachvollziehbarkeit und der »Transport« der Arbeitsergebnisse von der Arbeitsgruppe in den Niedersächsischen Arbeitskreis, und damit ihre Umsetzung in den regionalen Selbsthilfe-Kontaktstellen, als recht schwierig. Schließlich wurde auf einer Sitzung des Niedersächsischen Arbeitskreises beschlossen, die persönlichen Wünsche, Erwartungen und Ziele der einzelnen Selbsthilfe-Fachkräfte in Bezug auf einen Qualitätssicherungsprozeß noch einmal explizit abzufragen. Die Resonanz war für alle überraschend, sowohl hinsichtlich der Anzahl als auch hinsichtlich der Vielfalt der Wünsche und Erwartungen.

Die genannten Ziele, Erwartungen und Wünsche an Auswirkungen des Qualitätssicherungsprozesses lassen sich in fünf Bereiche unterteilen:

1. Wirkungen nach innen
2. Wirkungen nach außen
3. Weiterentwicklung einer gemeinsamen Basis der Selbsthilfe-Kontaktstellen in Niedersachsen
4. Transparenz
5. Konzeptfortschreibung und Qualitätsentwicklung

Beispielhaft im folgenden einige Nennungen:

1. Wirkungen nach innen

für die Organisation

- bessere Planbarkeit der eigenen Arbeit
- optimale Ausnutzung der Arbeitszeit
- Setzen von Prioritäten

für die eigene Reflektion

- kritische Reflektion der Arbeit
- die eigenen Leistungen besser erkennen und bewerten können
- wichtige Themen identifizieren und bearbeiten

für konkrete Arbeitshilfen

- roter Faden für die Arbeit
- Erstellung von qualifizierten Arbeitshilfe für Neueinsteiger/innen
- Motivationssteigerung der Selbsthilfegruppen

2. Wirkungen nach außen

- Öffentlichkeitsarbeit optimal gestalten
- klares Profil der Kontaktstelle
- Steigerung der Akzeptanz bei anderen Professionellen

3. Gemeinsame Basis der niedersächsischen Selbsthilfe-Kontaktstellen

- durchdachtes und einheitliches Leistungsprofil für Niedersachsen
- Identitätsentwicklung mit den anderen Selbsthilfe-Kontaktstellen

4. *Transparenz*

- interne Klarheit über Arbeitsinhalte und Wertigkeit
- Transparenz auch nach außen

5. *Konzept und Qualitätsentwicklung*

- Erstellung landesweit gemeinsamer Qualitätsmerkmale
- Konzeptweiterentwicklung in der Selbsthilfe-Kontaktstelle
- Angepaßte Leistungsbeschreibung entsprechend der regionalen Bedingungen

Die Umfrage machte deutlich, daß auch die Kolleginnen und Kollegen, die eher vorsichtig an das Thema Qualitätssicherung herangehen, sich positive Auswirkungen davon versprechen.

Und was haben wir jetzt davon gehabt? Welche Auswirkungen konnten die niedersächsischen Selbsthilfe-Kontaktstellen feststellen? Welches Fazit läßt sich aus den Erfahrungen in Niedersachsen ziehen?

- Eine Landesarbeitsgemeinschaft, die sich dem Prozeß der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung stellen will, muß eine klare Entscheidung hierfür getroffen und sich auf gemeinsame Ziele verständigt haben. Diese können der Motivation dienen, wenn das Engagement einmal nachläßt.
- Qualitätssicherung ist ein mühevoller Prozeß. Die Fachkräfte in den Selbsthilfe-Kontaktstellen kommen aus unterschiedlichen Berufen mit unterschiedlichen Vorstellungen davon, wie die Arbeit in einer Kontaktstelle aussehen muß. In den Diskussionen ist es daher nötig, daß Einzelne von lieb gewordenen Vorstellungen abrücken.
- Durch dieselben Diskussionen wird aber auch ein sehr wichtiger und fruchtbarer Austausch über das Selbstverständnis der Selbsthilfe-Unterstützungsarbeit geführt. Dieser kommt im »täglichen Geschäft« sowohl der Kontaktstellenarbeit als auch während der Teilnahme an Arbeitskreisen aus verschiedenen Gründen häufig zu kurz.
- Die Beschäftigung mit den eigenen Leistungen führte bei den niedersächsischen Selbsthilfe-Kontaktstellen dazu, daß sich die Selbsthilfe-Fachkräfte konkreter bewußt machten, aus welchen Einzelaufgaben ihre Arbeit besteht. Dies führte bei vielen zu einem bewußteren Umgang mit der eigenen Arbeit insgesamt und zu einer besseren Darstellungsfähigkeit gegenüber Dritten.
- In Gesprächen mit fördernden Institutionen (Land, Kommune, Krankenkassen, Sponsor/innen) kann das Profil der Selbsthilfe-Kontaktstelle klarer dargestellt werden. Den Bestrebungen der Geldgeber/innen, ihre Form der Qualitätssicherung durchzusetzen und den Selbsthilfe-Kontaktstellen Standards zuzuweisen, können eigene Kriterien entgegengesetzt werden.
- Arbeitsabläufe können transparenter und einheitlicher gestaltet werden. Dadurch können sich ein verbessertes Zeitmanagement und eine zielgerich-

tetere Planung ergeben. Bei Problemen stehen nach und nach adäquate Instrumente zur Lösung zur Verfügung. Dies ist insbesondere für Selbsthilfe-Kontaktstellen hilfreich, deren Mitarbeiter/innen allein arbeiten und dadurch ihr Vorgehen nicht mit Kolleginnen und Kollegen reflektieren können.

- Nicht zuletzt bietet eine dokumentierte Qualitätssicherung eine Arbeitshilfe für die Mitarbeiter/innen der Kontaktstellen und für eventuelle Nachfolger/innen.

Noch ein Letztes: Qualitätssicherung ist kein Wert an sich. Sie ist vielmehr ein Instrument, mit dem sich verschiedene Ziele erreichen lassen, siehe z. B. die Umfrage im Niedersächsischen Arbeitskreis. Das Engagement für Qualitätssicherung sollte sich natürlich immer an der Frage orientieren, ob sie zur Erreichung dieser Ziele der adäquate Weg ist. In Niedersachsen hat sich der Prozeß der Qualitätssicherung als spannende und sinnvolle Möglichkeit erwiesen, sich aus verschiedenen fachlichen Blickwinkeln heraus gezielt mit Rahmenbedingungen und Grundsätzen der Selbsthilfe-Unterstützung auseinanderzusetzen und das eigene Selbstverständnis weiterzuentwickeln.

Dörte Müller leitet das Selbsthilfe-Büro Niedersachsen der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen (DAG SHG) in Hannover.