

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).*

Was ist gut? – Eine Zwischenbilanz nach fünf Jahren Qualitätssicherung durch die Berliner Selbsthilfe- kontaktstellen

In Berlin gibt es 19 Selbsthilfekontaktstellen. Neben SEKIS, der übergeordneten Kontaktstelle für ganz Berlin, bestehen 18 kleinere Einrichtungen in den Bezirken. Seit Jahren findet zwischen den Kontaktstellen, die alle in unterschiedlicher Trägerschaft sind, ein intensiver fachlicher Austausch auf der Ebene der Mitarbeiter/innen statt. Forum ist das sogenannte Kontaktstellentreffen, das alle zwei Monate in einer der Einrichtungen zusammenkommt und bei dem alle relevanten Themen besprochen und diskutiert werden.

Intensiviert wurde die Zusammenarbeit durch den 1994 gegründeten Dachverband: SELKO e. V. als Zusammenschluß der Träger, der die Verwaltung des Gesamtbudgets der Kontaktstellen von der Senatsverwaltung übernommen hat und der die Interessen der Selbsthilfekontaktstellen gegenüber dem Land Berlin vertritt. Mitglieder sind alle Kontaktstellen, die Geschäftsführerin ist derzeit die Leiterin von SEKIS.

Vor fast genau fünf Jahren haben die Mitarbeiter/innen der Berliner Selbsthilfekontaktstellen auf einer gemeinsamen Klausurtagung beschlossen, regelmäßig Qualitätssicherung zu betreiben. Ziel soll es sein, alle relevanten Bereiche der Arbeit unter der einfachen Fragestellung »Was ist gut?« einer genaueren Betrachtung und Analyse zu unterziehen und sich auf gemeinsame fachliche Standards in der Arbeit zu verständigen. Die Ergebnisse dieser Untersuchungen finden Eingang in ein Qualitätshandbuch der Kontaktstellen, welches in erster Linie als Arbeitshilfe und Grundlage für alle weiteren internen Reflexionsprozesse innerhalb der Kontaktstellenarbeit gedacht ist.

Unser Konzept zur Qualitätsentwicklung und die damit verbundene Arbeitsweise läßt sich wie folgt beschreiben:

1. Grundlage des Qualitätskonzepts ist das Leistungsprofil der Berliner Selbsthilfekontaktstellen, das Bestandteil des gültigen Fördervertrages mit dem Land Berlin ist. Das Leistungsprofil legt die Mindeststandards der regionalen Berliner Kontaktstellen als Teil einer flächendeckenden sozialen Grundversorgung fest.
2. Die Geschäftsstelle von SELKO e. V. entwickelt ein Rahmenmodell für das anzulegende Qualitätshandbuch und gibt Hilfe bei der Auswahl der jeweils geeigneten Verfahren zur Qualitätssicherung. Zur weiteren Orientierung existiert dazu mittlerweile ein u. a. dafür herausgegebener »Leitfaden zur Qualitätsentwicklung für Projekte und kleine freie Träger – Schritte auf dem Weg zur Qualität«. Der Leitfaden ist ein Konzept, das die wesentlichen Begriffe und Methoden des Qualitätsmanagements praxistauglich macht.
3. Die Diskussion und die Festlegung von fachlichen Standards findet auf der Ebene der Mitarbeiter/innen statt. Forum dazu ist das Kontaktstellentreffen, das sich regelmäßig mit den jeweiligen Schwerpunktthemen der Qualitäts-

sicherung beschäftigt. Darüber hinaus findet einmal im Jahr eine zweitägige Klausurtagung zu den zentralen Bereichen der Kontaktstellenarbeit statt, die im Anschluß daran für das Qualitätshandbuch in entsprechender Form aufbereitet wird.

4. Verantwortlich für die Dokumentation des Prozesses ist die Geschäftsstelle von SELKO e. V. und eine Vorbereitungsgruppe, die aus mindestens drei Personen aus dem Kreis der Mitarbeiter/innen besteht. Ihnen obliegt auch die Vor- und Nachbereitung aller gemeinsamen Treffen. Die fertig gestellten Papiere kommen zu einer letzten Abstimmung ins Kontaktstellentreffen.
5. Alle Fragen der Qualitätssicherung werden in größeren Abständen auf den Trägerversammlungen abgestimmt.

Soweit ein kurzer Überblick zu unserem Vorhaben und der sich entwickelnden Arbeitsweise. Im folgenden möchten wir – insbesondere aus der Sicht der im obigen Abschnitt benannten Vorbereitungsgruppe – die Gelegenheit nutzen, nach fünf Jahren Qualitätssicherung in der Kontaktstellenarbeit unsere bisherige Arbeit unter wichtigen Aspekten zu beschreiben und eine vorläufige Bilanz zu ziehen.

Der Anfang – eine gemeinsame Motivation für das Thema herstellen

Die Anfangsphase war davon geprägt, uns damit auseinanderzusetzen, warum wir uns überhaupt mit dem Thema Qualitätssicherung beschäftigen sollen. »Wir machen doch schließlich gute und engagierte Arbeit, wozu dies noch mal mit anderen Worten und in neuer Form aufbereiten?« lautete der zentrale Einwand von vielen Kolleginnen und Kollegen. Ängste bestanden auch dahingehend, daß durch die immer knapper werdenden Mittel die Qualitätsdebatte als Rationalisierungsinstrument genutzt und die Kontrolle verstärkt wird.

Es brauchte eine Klausurtagung, um eine gemeinsame Motivation zu entwickeln. Exemplarisch probierten wir am großen Thema »Beratung in der Kontaktstellenarbeit« unterschiedliche Methoden der Qualitätssicherung aus. Hierbei wurde uns deutlich, welche Komplexität allein dieser Bereich unserer Arbeit besitzt und welche unterschiedlichen Erfahrungen dazu in den verschiedenen Kontaktstellen bestehen. Auf einmal wurde es lohnenswert, sich mit bestimmten Schwachstellen in der Beratungsarbeit zu beschäftigen und andererseits bestimmte Mindeststandards oder Checklisten für Beratungssituationen zu erarbeiten.

Damit war die Basis geschaffen, sich auf ein gemeinsames Gesamtkonzept zur Qualitätssicherung zu verständigen und die zentralen Leistungsbereiche von Kontaktstellen zu definieren, die uns in der Folgezeit auch im Rahmen von Qualitätssicherung näher beschäftigen sollten.

Es handelt sich zusammengefaßt um folgende:

1. Information und Vermittlung
2. Beratung (telefonisch, persönlich, Projektberatung, Gesundheitsberatung)
3. Gruppenunterstützung (z. B. Gruppengründung, Gruppenbegleitung)

4. Kooperation und Vernetzung
5. Öffentlichkeitsarbeit
6. Veranstaltungen
7. Service-Funktionen (z. B. Räume, technische Hilfsmittel)
8. Organisation und Verwaltung

Auswahl und Aneignung der geeigneten Methoden

Nachdem die Grundsatzentscheidung für Qualitätssicherung gefallen war, war die nächste Zeit immer wieder durch das Ringen um die passenden Verfahren dazu geprägt. Schnell wurde deutlich, daß die unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkte der Kontaktstellenarbeit nicht mit einem einheitlichen Verfahren erfaßt werden können. So haben wir immer wieder neue Wege gewählt, um zu beschreiben, was gute Qualität eines spezifischen Arbeitsbereichs bedeutet. Mal ist es eine genaue Beschreibung von Schlüsselprozessen geworden (wie z. B. zum Thema »Gründung einer Selbsthilfegruppe«), mal wurden Checklisten erarbeitet (Thema »telefonische Beratung«: Was ist erforderlich, damit diese optimal ablaufen kann?), mal lag unser Schwerpunkt darauf, über eine Schwachstellenanalyse die Qualität zentraler Gesichtspunkte unserer Arbeit näher zu bestimmen.

Verständigung über Begrifflichkeiten

Zu dem Ringen um die passenden Verfahren gesellte sich das mühsame Lernen bzw. Verständigen über neue und alte Begrifflichkeiten. Was sind die jeweils übergeordneten Ziele, was sind Umsetzungsnotwendigkeiten, was sind Aufgaben und was sind jeweils eigentlich die Standards, von denen alle sprechen? Genau diese Debatten waren manchmal mühselig und zäh und zogen sich – je länger die Abstände zwischen den einzelnen Arbeitstreffen lagen – manchmal geradezu endlos hin. Hilfreich war uns in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit der SELKO-Geschäftsführerin, die mit ihrer Kompetenz und Vorerfahrung auf dem Gebiet der Qualitätssicherung immer wieder gute Anregungen für unsere Arbeit gab.

Der Faktor Zeit

Bei allen Bemühungen, die Qualitätssicherungsprozesse zu beschleunigen, stießen wir immer wieder an die Grenzen unserer eigenen Ressourcen. Dies betrifft insbesondere den Prozeß der Ausformulierung von einzelnen Kapiteln des Qualitätshandbuchs in der Arbeitsgruppe. Die Mitglieder dieser AG waren als Kontaktstellenmitarbeiter/innen für diese Tätigkeit nicht extra freigestellt und bewältigten die anfallenden Arbeitsaufgaben neben ihrem normalen Berufsalltag. Aktuelle Themen und Belastungen in der Kontaktstellenarbeit führten immer wieder zu natürlichen Verzögerungen und zu anderen Prioritätensetzungen.

Die Arbeit in der Arbeitsgruppe

Trotz der benannten Schwierigkeiten war der Austausch über die Selbsthilfe-Arbeit und die Auseinandersetzung um die jeweiligen Ziele und Standards in der Vorbereitungsgruppe sehr fruchtbar und intensiv. Die Notwendigkeit, die jeweiligen Arbeitsprozesse sehr genau und detailliert zu beschreiben, um sie richtig zu erfassen, brachte gleichzeitig auch sehr unterschiedliche Erfahrungen zu verschiedenen Aspekten der Kontaktstellenarbeit zutage. Jedes Mitglied der Arbeitsgruppe gewann damit jede Menge ganz praktischer Erkenntnisse, wie man die Arbeit vor Ort auch anders gestalten kann, die sich manchmal ganz unmittelbar auswirkten.

Die Klausurtagungen

Eine ähnliche Dichte und Intensität des Austausches entstand im Rahmen der Klausurtagungen mit allen Mitarbeiter/innen. Wichtig war es dabei, über die Methoden der Qualitätssicherung hinaus mit Hilfe von kreativen Methoden eine Atmosphäre zu schaffen, die es ermöglichte, unsere Arbeitsschwerpunkte erfahrbarer zu machen und dabei alle Mitarbeiter/innen miteinzubeziehen.

Um einen näheren Eindruck von unserer Arbeitsweise zu vermitteln, beschreiben wir im folgenden Abschnitt den Ablauf unserer letzten Klausurtagung zum Thema Öffentlichkeitsarbeit etwas ausführlicher:

Auftakt hierfür bildete ein Markt der Möglichkeiten, zu dem sich alle Kontaktstellen in der Vorbereitung der Klausurtagung ihre eigene Präsentationsform überlegen sollten. Der Raum unserer Tagungsstätte wurde entsprechend umgestaltet, und jede Einrichtung gestaltete ihren Marktstand bzw. ihre Aktivität nach ihren Vorstellungen aus. Im Anschluß daran folgte eine längere Aktionsphase, in der alle Teilnehmer/innen im Wechsel jeweils einmal die Rolle der Besucher/innen und der Vertreter/innen der eigenen Einrichtung einnahmen. Hierbei wurde eine erstaunliche Vielfalt der Ideen deutlich. Manche Einrichtungen bestachen durch ein klares und einheitliches Erscheinungsbild, andere durch den Einsatz modernster Technik (eigener Internetauftritt), wieder andere fielen durch besondere originelle Aktionsformen auf, mit denen es ihnen gelang, die Anliegen der Selbsthilfe verständlich zu präsentieren und gleichzeitig in guten Kontakt zu den Marktbesuchern zu kommen. Allein diese Präsentationen boten allen Tagungsteilnehmer/innen viele Anregungen für die eigene Öffentlichkeitsarbeit.

Die verschiedenen Darstellungsformen wurden in einem zweiten Schritt untereinander bewertet (Was war gut und warum?) Hieraus wurden wiederum zentrale Qualitätsmerkmale von Öffentlichkeitsarbeit wie z. B. Übersichtlichkeit und Klarheit der Darstellung oder Originalität des Auftretens abgeleitet. Anschließend verständigten wir uns auf die wichtigsten Bereiche von Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Selbsthilfe-Printmedien, Presse-Arbeit, Aktionen und Veranstaltungen sowie Öffentlichkeitsarbeit

durch Kooperation. Zu diesen vier Bereichen wurden Arbeitsgruppen gebildet. In diesen wurde wiederum zunächst definiert, was zu diesem Arbeitsbereich gehört, bevor auch hier wiederum Schwerpunkte gesetzt wurden. Ein Beispiel aus der Arbeitsgruppe Printmedien: Hier wurden u. a. Programme, Plakate, Selbsthilfezeitungen und Handzettel als wichtige Bestandteile der Öffentlichkeitsarbeit benannt. Für die weitere Arbeit in der AG verständigten wir uns darauf, uns mit allen Fragen der Gestaltung und Herstellung von Programmen von Kontaktstellen zu beschäftigen, weil diese als Visitenkarte der Einrichtung zentrale Bedeutung gegenüber Kunden und der Fachöffentlichkeit einnehmen.

Die Ergebnisse aller Arbeitsgruppen wurden abschließend dem Plenum in unterschiedlichen Formen präsentiert und zur Weiterbearbeitung an die AG Qualitätssicherung weitergegeben.

Rücktransfer ins Kontaktstellentreffen

Die Nachbearbeitung der Klausurtagungen in der Arbeitsgruppe nahm aus bereits oben genannten Gründen oft lange Zeit in Anspruch. Wenn die fertigen Arbeitspapiere dann endlich dem Kontaktstellentreffen zur Endabstimmung vorgelegt werden, ist in der Regel nicht der Rahmen und die Zeit dafür gegeben, sich thematisch noch mal näher einzulassen. Die Papiere werden verteilt, welche Relevanz sie für die einzelne Einrichtung haben, bleibt dieser überlassen. Mit dieser Form des Rücktransfers sind wir noch nicht zufrieden und suchen zur Zeit, nach besseren Lösungen, die es ermöglichen, mehr Feedback zu den fertig gestellten Kapiteln des Qualitätshandbuchs herzustellen.

Resümee

Unser Resümee läßt sich unter folgenden Gesichtspunkten zusammenfassen:

Professionalisierung der Mitarbeiter/innen

Die ständige Auseinandersetzung und Reflexion um die Qualität der Arbeit hat uns zu einer größeren Klarheit über das breit gefächerte Arbeitsfeld der Selbsthilfe-Unterstützung und seiner Abgrenzung gegenüber anderen Fachgebieten geführt. Unser berufliches Selbstverständnis ist gewachsen, dies kommt auch in unserer Präsentation nach außen – gegenüber unseren Kunden und in der Fachöffentlichkeit – zum Ausdruck.

Qualitätssicherung als selbstbestimmter Prozeß

Wir haben die Qualitätsdebatte selber geführt und sie uns nicht von außen aufdrängen lassen. Dies hat insbesondere bei allen aktiv beteiligten Mitarbeiter/innen zu einer hohen Identifikation mit dem gesamten Prozeß der Qualitätssicherung geführt.

Verbesserung der Kooperation

Die gesamte Qualitätsdebatte hat die Kooperationsbereitschaft und Verstän-

digung unter den Einrichtungen auf eine neue Entwicklungsstufe gebracht. Im Rahmen der Arbeitstreffen und Klausurtagungen sind immer wieder Ideen für gemeinsame zukunftsweisende Projekte entstanden, die weiterverfolgt werden. So wurde zum Beispiel auf der Klausurtagung zum Thema Öffentlichkeitsarbeit beschlossen, einen gemeinsamen Antrag auf die Einrichtung von Internetanschlüssen in allen Einrichtungen zu stellen und parallel dazu eine gemeinsame Fortbildung einzurichten, um alle Mitarbeiter/innen im Umgang mit dem neuen Medium zu schulen.

Positive Außenwirkung

Die Berliner Selbsthilfekontaktstellen haben mit ihrer offensiven und selbstbestimmten Art und Weise, Qualitätssicherung zu betreiben, ihr fachliches Gewicht in der von ständigen Veränderungen geprägten sozialen Landschaft behaupten und festigen können. Das erarbeitete Leistungsprofil und die dazu festgelegten Qualitätsstandards stellen eine klare Orientierung für alle am Prozeß beteiligten Personen und Institutionen dar – den Trägern, den Kollege/innen vor Ort, den Zuwendungsgeber/innen und nicht zuletzt allen Nutzer/innen und Kund/innen von Kontaktstellen. Dies schlägt sich – um es an einem Beispiel deutlich zu machen – auch in den Qualitätsnachweisen in Form der jährlichen Sachberichte gegenüber dem staatlichen Zuwendungsgeber nieder. Im Rahmen der Qualitätsdebatte haben wir uns auf ein einheitliches Raster beim Verfassen der Berichte verständigt, das die Beschreibung und Bewertung aller wesentlichen Leistungsbereiche der Kontaktstellenarbeit umfaßt. Dies hat dazu geführt, daß die Berichte aussagefähiger und vergleichbarer geworden sind und gleichzeitig die spezifische Leistungsfähigkeit jeder einzelnen Einrichtung mit ihrer jeweils besonderen Kompetenz noch deutlicher geworden ist.

Qualitätssicherung auf dem Hintergrund von Sparmaßnahmen

Andererseits führt diese Vergleichbarkeit natürlich auch dazu, daß die Kontaktstellen überprüfbarer und kontrollierbarer werden. Damit kommen wir zu dem Aspekt, der unsere insgesamt positive Zwischenbilanz zur Qualitätssicherung eintrübt: Den gesamten Prozeß der Qualitätssicherung begleiteten bis heute immer wieder drohende oder tatsächliche Kürzungen der Zuwendungsmittel der Berliner Kontaktstellen. Von Anfang an stand also die berechtigte Befürchtung im Raum, daß Qualitätsstandards nicht vor Kürzungen schützen, sondern unter Umständen das Kürzen nur vereinfachen, weil deutlicher wird, welche Einrichtungen die Standards besser bzw. schlechter erfüllen. Die Herstellung von mehr Transparenz und mehr Professionalität verknüpft sich also immer wieder auch mit der Frage des eigenen Überlebens. Diese Situation erschwerte unsere gemeinsame Arbeit zeitweilig immer wieder, trotz allem war auch immer klar, daß es zu unserem gewählten Weg keine Alternative gibt.

Mehr als fragwürdig wird es allerdings, wenn Qualitätsüberlegungen bei Haushaltskürzungen – selbst in diesen Zeiten, wo Qualitätssicherung in aller Munde ist – überhaupt keine Rolle spielen. So wird eine Einrichtung im

Selbsthilfebereich, die seit Jahren Vorreiter auf dem Gebiet der Qualitätssicherung ist, in diesem Jahr drastisch gekürzt. Dies hinterläßt mehr als nur einen bitteren Beigeschmack.

Qualitätssicherung als ständiger interner Reflexionsprozeß

In unserer Arbeitsgruppe stellte sich immer wieder das Bedürfnis ein, irgendwann mal ein vollständiges Qualitätshandbuch vorliegen zu haben. So berechtigt und notwendig es ist, Prozesse auch zu einem zumindest vorläufigen Ende zu bringen, hat für uns das fertige Endprodukt nicht mehr die in den ersten Jahren beigemessene Priorität. Dem liegt die Erkenntnis zugrunde, daß es nie fertig werden kann, da unsere Arbeitsbereiche und Arbeitsanforderungen in ständigem Wandel begriffen sind. Von daher muß auch unser Qualitätshandbuch immer wieder überarbeitet und ergänzt werden. Damit dies geschehen kann, bedarf es eines ständigen internen Reflexionsprozesses um die Kernbereiche der Selbsthilfe-Arbeit, der auf breiter Basis möglichst viele Kontaktstellen einbindet. Dafür die geeigneten Formen zu finden, wird ein wesentlicher Teil unserer zukünftigen Arbeit ausmachen.

Perspektiven

Derzeitig sind wir dabei, unser Qualitätshandbuch auf seinem jetzigen Stand zu überarbeiten und als aktuellen Gesamtüberblick an alle Einrichtungen weiterzugeben. Danach sind vorerst keine neuen Klausurtagungen zu offen gebliebenen Themen geplant. Stattdessen werden wir – wie im letzten Abschnitt bereits angedeutet – Überlegungen anstellen, welche neuen Formen sich finden lassen, damit der Reflexionsprozeß zu den Kernbereichen der Kontaktstellenarbeit auf eine breitere Basis gebracht werden kann. Wir denken dabei an die Einrichtung bestimmter Formen von internen Audits, mit denen es uns möglich ist, die Arbeit der eigenen Einrichtung unter wichtigen fachlichen Kriterien zu reflektieren und zu überprüfen. Dabei kann gleichzeitig ermittelt werden, welche Aktualität und Relevanz die entsprechenden Kapitel des Qualitätshandbuchs für die alltägliche Arbeit vor Ort tatsächlich haben bzw. wie weit sie überarbeitet werden müssen.

Nach dem bisher bewährten Prinzip sollen diese noch genau zu bestimmenden Verfahren der kollektiven Audits nicht Kontrollcharakter bekommen, von der die weitere finanzielle Zuwendung abhängig ist. Vielmehr denken wir an freiwillige Übereinkünfte von jeweils zwei bis vier Selbsthilfekontaktstellen, ihre Arbeit an vorher festgelegten Kriterien und Fragen über eine längere Zeit gemeinsam zu reflektieren. Im günstigsten Fall wären hier sogar gegenseitige Hospitationen denkbar, um von unterschiedlichen Arbeitsweisen zu lernen bzw. entsprechende Rückmeldung von außen geben zu können.

Götz Liefert ist Mitarbeiter des domino – Selbsthilfetreffpunkts in Berlin-Siemensstadt und Mitglied der AG Qualitätssicherung der Berliner Selbsthilfekontaktstellen. Besonderer Dank geht an Regina Kahl (Selbsthilfezentrum Lipschitzallee), Helga Schneider-Schelke (SEKIS), Gertraude Wagner (KIS) und Martina-Marie Liertz (RaBe), die als langjährige Mitglieder dieser AG dem Autor wertvolle Anregungen zu diesem Artikel gaben.