

## Handreichung zum Erhebungsbogen der Qualitätsmerkmale für die Leistungserbringer

Der Erhebungsbogen dient der Messung der Qualitätsmerkmale jedes Leistungserbringers. Damit soll aufgezeigt werden, wie sich die Qualität von Jahr zu Jahr entwickelt. Zudem ermöglicht der Erhebungsbogen eine objektive Vergleichbarkeit der Leistungserbringer.

Im Rahmen eines Qualitätsdialogs (Jahresgesprächs) werden die einzelnen Erhebungspunkte besprochen und reflektiert.

Diese Handreichung dient der einheitlichen Erfassung und der Vergleichbarkeit aller Erhebungen.

zu 1. Personalschlüssel/ -menge:

- Maßgebend ist der in der Leistungsvereinbarung festgelegte Personalschlüssel bzw. die Personalmenge.
- Für jede erbrachte Leistungsart ist eine separate Erhebung durchzuführen.
- Durchschnittswerte sind auf 2 Nachkommastellen zu runden.
- Auf eine Begründung, warum der vereinbarte Personalschlüssel/ die vereinbarte Personalmenge unterschritten wurde, wird für diese Erhebung verzichtet, um eine Messbarkeit und Vergleichbarkeit der Leistungserbringer zu erreichen. Diese kann bei Bedarf im Jahresgespräch erfolgen.

zu 2. Fachkraftquote:

- Maßgebend ist die in der Leistungsvereinbarung festgelegte Fachkraftquote.
- Für jede erbrachte Leistungsart ist eine separate Erhebung durchzuführen.
- Durchschnittswerte sind auf 2 Nachkommastellen zu runden.
- Auf eine Begründung, warum die vereinbarte Fachkraftquote unterschritten wurde, wird für diese Erhebung verzichtet, um eine Messbarkeit und Vergleichbarkeit der Leistungserbringer zu erreichen. Diese kann bei Bedarf im Jahresgespräch erfolgen.

zu 3. Aus- / Fortbildung des Personals:

- Es gibt ein eigenes Fortbildungsangebot.
  - Bieten die Leistungserbringer den Mitarbeitenden interne Fortbildungen an?
- Die Teilnahme an externen Fortbildungsangeboten wird aktiv gefördert.
  - Werden die Mitarbeitenden über anstehende Fortbildungen informiert?
  - Werden die Kosten für externe Fortbildungen übernommen?
- Das Fortbildungsangebot ist zielgruppenspezifisch.
  - Werden neben allgemeinbildende Schulungen auch themenspezifische Fortbildungen für bestimmte Zielgruppen / Themengebiete / etc. angeboten?
- Die Mitarbeitenden nehmen mindestens einmal jährlich an einer Fortbildung teil.
  - Dabei ist es unwesentlich, ob es eine interne oder externe Fortbildung ist.
- Es gibt Fortbildungen zum Fachkonzept Sozialraumorientierung.
  - Wissen Mitarbeitende über die städtische Sozialraumorientierung Bescheid und werden geschult, dieses Konzept in deren Arbeit zu integrieren?
- Abschließend werden die Punkte zusammengefasst.

zu 4. Krankheitsausfall des Personals:

- Bei der Betrachtung des Krankheitsausfalls ist weder nach Berufsgruppen, noch nach Leistungsarten zu unterscheiden. Stattdessen werden alle Berufsgruppen gesammelt und das gesamte Leistungsspektrum des Leistungserbringers betrachtet.

- Es sollen alle Krankheitstage aufgeführt werden, unabhängig von einer Lohnfortzahlung.
- Der Krankheitsausfall wird in Tagen mit einer Nachkommastelle angegeben.
- Gründe für die Höhe des Krankheitsausfalls des Personals werden im Jahresgespräch thematisiert. Daher wird auf eine Begründung im Erhebungsbogen verzichtet, um eine Messbarkeit und Vergleichbarkeit der Leistungserbringer zu erreichen.

zu 5. Beschwerdemanagement (Konzeption und tatsächlicher Umgang damit):

- Sind die Menschen mit Behinderung zum Thema Beschwerdemanagement informiert? Kennen diese ihre Möglichkeiten, Beschwerden einzureichen?
- Sind die Mitarbeitenden zum Thema Beschwerdemanagement informiert?
- Können die Menschen mit Behinderung niedrigschwellig Beschwerden einreichen? Wird zudem proaktiv regelmäßig auf die Menschen mit Behinderung zugegangen?
- Gibt es eine Ansprechperson?
- Gibt es einen einheitlichen Verfahrensablauf im Falle einer Beschwerde? Und wird dieser auch eingehalten?
- Werden Beschwerden ernst genommen?
- Werden Beschwerden vertraulich behandelt?
- Wird auf Beschwerden schnell und lösungsorientiert reagiert?
- Werden Mitarbeitende entsprechend der eingegangenen Beschwerden geschult/ angeleitet? Wird aus Fehlern gelernt? Wie wird dies sichergestellt?

zu 6. Gewaltprävention (Konzeption und tatsächlicher Umgang damit):

- Sind die Menschen mit Behinderung zum Thema Gewaltprävention informiert? Kennen diese ihre Möglichkeiten, Vorfälle zu melden?
- Sind die Mitarbeitenden zum Thema Gewaltprävention informiert?
- Können die Menschen mit Behinderung niedrigschwellig Vorfälle melden? Wird zudem proaktiv regelmäßig auf die Menschen mit Behinderung zugegangen?
- Gibt es eine Ansprechperson?
- Gibt es einen einheitlichen Verfahrensablauf bei einem Vorfall?
- Werden Vorfälle ernst genommen?
- Werden Vorfälle vertraulich behandelt?
- Wird auf Vorfälle schnell und lösungsorientiert reagiert?
- Werden Mitarbeitende entsprechend der vorgekommenen Vorfälle geschult/ angeleitet? Wird aus Fehlern gelernt? Wie wird dies sichergestellt?
- Gibt es Präventionsmaßnahmen?

zu 7. Mitwirkung der MmB / aktive Einbindung der MmB / Zusammenarbeit mit den MmB:

- Alle zutreffenden Punkte sind anzukreuzen.
- Abschließend werden die Punkte entsprechend deren Wertung zusammengefasst.

zu 8. Vernetzung mit anderen LE / Kooperationsträgerschaft im SR:

- Wenn der Leistungserbringer kein Kooperationsträger im Sozialraum ist:
  - Inwiefern werden Kooperationen innerhalb der Eingliederungshilfe unterhalten?
  - Inwiefern werden Kooperationen außerhalb der Eingliederungshilfe, also mit dem Regelsystem, unterhalten?
  - Was kennzeichnet diese Kooperationen aus? (Findet ein regelmäßiger Austausch statt? Werden zielgruppenübergreifende/ gemeinsame Angebote erbracht? etc.)