

SOCIALCERT GMBH

BEGUTACHTUNGS-BERICHT

für das GAB-Qualitäts-Siegel Vollform

Auftraggeber:	Alpha e.V.
Adresse:	Margaretenstr. 1 42285 Wuppertal
Ansprechpartner:	Hr. Wolfgan Bryl
Fon:	Fon: 0202 - 28 01 49 0
Fax:	Fax: 0202 - 28 01 49 1
Email:	qualitaet@alphaev.de www.alphaev.de
Gutachter:	Horst Girmann – Leitender Auditor Dr. Stefan Ackermann – Auditor
Fon:	089 820 30 887
Fax:	089 820 30 888
Email:	horstgirmann@web.de dr.stefan.ackermann@t-online.de
Begutachtung:	GAB-Qualitätssiegel Vollform
Begutachtungszeitraum:	07.07.2010 – 09.07.2010
Auftragsnummer:	SC GAB RZ 2010 - 009

Arbeitsfeld (NACE 85 & 88)

Sozialwesen: soziale Hilfen,

MitarbeiterInnen

Bereich		Stellen	Davon in Begutachtung eingebunden	%
Alpha e.V.		150	66 + 13 Betreute	45

Lesehinweis

Normal geschriebener Text weist auf Aussagen zur Dokumentation hin.

Fett geschriebener Text weist auf Punkte hin, auf bis zum angegebenen Zeitpunkt erfüllt werden müssen.

Kursiv geschriebener Text ist als Empfehlung zu lesen.

Zusammenfassung

Grundlage des Begutachtungsberichts sind die am 27.04.2010 elektronisch zur Verfügung gestellte aktuelle Version des QM-Handbuchs – sowie folgende hospitierte Situationen (Horst Girmann, Dr. Stefan Ackermann, 4 Tage).

Begutachtete Situationen vor Ort:

1. Begrüßung und Vorgespräch mit Qualitätskoordinator, Leitungen und Vorständen zur Ablaufplanung
2. Interview mit den Leitungen und Vorständen zum Entwicklungsstand des QM-Systems und zum Leitbild
3. Sozialpsychiatrisches Wohnheim: QZ: Erstellen einer Durchführungsregelung zum Aufgabenbereich Rufbereitschaft und Kriseneinsätze
4. Qualifizierungsbetrieb Hauswirtschaft: Gespräch mit der Leitung, Erleben der Ergebnisqualität
5. Erziehungsstellen: HLL Kollegiale Beratung, Interviews mit den Mitarbeiterinnen und der Leiterin
6. Besichtigung Frauenprojekt „stoffwechsel“, Gespräch mit der Leiterin und einer Praxisanleiterin
7. Feedback zum ersten Tag, Absprachen zum nächsten Tag, Klärung von Fragen und Anmerkungen zum QM-Handbuch (digital) mit dem QB
8. Betreutes Wohnen Fallteam: QZ, Praxisüberprüfung: Erfahrungen mit der Betreuungsdokumentation. Mitarbeiterinterviews
9. Familiengruppe: Transfer von Arbeitsergebnissen aus dem letzten QZ in das Team.
10. Sozialpsychiatrisches Zentrum: Durchführung einer Kollegialen Fallbesprechung, Erprobung des entsprechenden Leitfadens, Interview mit MitarbeiterInnen und der Leitung.
11. Zentrale Verwaltung: Gespräch mit der Verwaltungsleitung und dem Geschäftsführer.
12. Sozialpsychiatrisches Wohnheim: Teilnahme am wöchentlichen Hausnachmittag als zentraler Ort der Bewohnerbeteiligung. Mitarbeiterinterviews
13. Reha-Einrichtung: QZ zur HLL „Begleitung von Mahlzeiten“. Mitarbeiterinterviews
14. Koordinierungsstelle und Frauenprojekt: Teambesprechung : Teilnehmerorientierung versus betriebswirtschaftlichen Anforderungen. Mitarbeiterinterviews
15. Tagesstätte Wuppertal: QZ: Erfahrungen mit der Betreuungsdokumentation
16. Familiengruppe: Gemeinsame Bestandsaufnahme/Zwischeneinschätzung mit einer Jugendlichen. Mitarbeiterinneninterview

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 2 von 9

17. Abschlussgespräch: Rückmeldungen zu den hospitierten Situationen auf Grundlage der Begutachtungscheckliste. Rückmeldungen von Geschäftsführung, Leitungen, MitarbeiterInnen, Qualitätskoordinator an die Auditoren.

Eingesehene Dokumente vor Ort

1. QM-Handbuch digital im Rahmen der Dokumentenprüfung
2. HLL Bewohnermitwirkung
3. Organigramm alpha e.V. mit Organigrammen der Fachbereiche
4. Leitfaden Kollegiale Beratung (Fallbesprechung)
5. Leitbild Frauenprojekt
6. Qualitätsgrundsätze (Qualitätsziele) Koordinierungsstelle f. Arbeitsgelegenheiten
7. Inhaltsverzeichnis Second Hand Laden mit angegliederter Schneiderwerkstatt, Wäscherei und Kinderbetreuung
8. Qualifizierungsinhalte Schneiderei Checkliste
9. HLL Praxisanleitung von Teilnehmern
10. HLL Umgang mit Beschwerden
11. HLL Netzwerkarbeit
12. HLL Betreuungsdokumentation
13. HLL Verselbständigung der Jugendlichen
14. Kompetenzkriterien für Selbständigkeit
15. Kompetenzeinschätzung in der Verselbständigungsphase
16. Arbeitshilfe: Wie lege ich einen neuen Klienten an?
17. Speicherkonvention für Hilfepläne und Verlaufsdocumentation
18. Flyer von allen Angeboten
19. Verwaltungshandbuch
20. Zwei Diplomarbeiten zum mit dem GAB-Verfahren aufgebauten QM-System bei alpha e.V.
21. Leitfaden zur Kollegialen Fallbesprechung
22. Kompetenzkriterien für Selbstständigkeit
23. Checkliste – Aufnahme eines Kindes

Das Qualitätsmanagementsystem des alpha e.V. wird seit 2001 nach dem GAB-Verfahren aufgebaut, gepflegt, evaluiert und strukturiert. Es hat einen sehr hohen Reifegrad erreicht, wird von der Leitung vorbehaltlos unterstützt, vom Qualitätskoordinator mit stoischer, konsequenter und anspruchsvoller Haltung initiiert, lebendig gehalten und anschaulich, schön und funktional dokumentiert sowie von nahezu allen MitarbeiterInnen als sehr hilfreicher Rahmen für die Entfaltung individueller Initiativen erlebt, der sowohl Unterschiedlichkeit wie auch Identität und Vertrauen fördert.

Auch wenn manchmal noch die inzwischen wirklich anschaulich gewachsene Dokumentation des bisherigen Entwicklungsprozesses des QM-Systems innerlich als zu „theoretisch“ erlebt wird, konnte alpha e.V. im Zertifizierungsaudit in allen Situationen und eingesehenen Dokumenten zweifelsfrei nachweisen, dass das QM-Handbuch Resultate aus wirklichem eigenen Wahrnehmen und Denken ist, dass die Einstellungen und Haltungen aller MitarbeiterInnen sich mit den formulierten Ansprüchen decken und dass dann meistens nur eine dünne Folie zwischen dem real betriebenen Umgang mit Qualitätsfragen und der dokumentierten Form liegt. Es ist dem alpha e.V. gelungen, ein QM-System zu verwirklichen, das den Überblick über die komplexe Struktur zahlreicher Kleinrichtungen, deren Vielfalt und Gemeinsamkeiten, deren Individualität und Integration so kontinuierlich zu fördern, dass die Initiativkraft auf einem sehr gesunden Boden innerhalb eines klaren, jedoch freilassenden Rahmens gestaltend wirken darf, und zugleich formale externe Anforder-

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 3 von 9

derungen wie AZWV oder „Gemeinschaftssiegel“ auf Grundlage des funktionierenden Systems souverän integriert werden können. Die durchweg erlebbare Mitgestaltungskraft der MitarbeiterInnen, deren hohe fachliche, personale und soziale Kompetenz erlaubt eine fruchtbare, experimentierende, im Kern stets kundenorientierte Qualitätsentwicklung. Eine sehr schlanke zentrale Verwaltung unterstützt entspannt und professionell alle wichtige Kerntätigkeiten.

Feststellungen zu den einzelnen Anforderungspunkten

	Forderungen GAB-Qualitätssiegel	Max. Vollform	Mind. Vollform	Alpha e.V.
1	Planung	10	8	9
2	Leitbild	14	12	13
3	Konzepte	20	15	18
4	Qualitätsziele	4	2	3
5	Handlungsleitlinien	91	75	88
6	Pflicht HLL	51	40	43
7	Koordinatoren	16	12	14
8	Moderatoren	22	18	18
9	Qualitätszirkel	31	28	28
10	Kollegiale Beratung*	11	8	9
11	Handbuch	6	4	6
12	Syst. Evaluation*	21	15	16
13	Review	12	10	12
	Summe	309	247	277

Der Gutachter empfiehlt dem GAB-Qualitätsausschuss die Vergabe des GAB-Qualitätssiegels in der Vollform (277 von 247 notwendigen und 309 möglichen Punkten erreicht) unter folgender Auflage:

Die durchzuführende MA-Befragung ist zu planen, durchzuführen, auszuwerten und im Review 2011 zu bewerten. Ein angemessener Maßnahmenplan ist zu erstellen.

Empfehlungen finden sich in den folgenden einzeln aufgelisteten Anforderungspunkten.

1. Planung (9 von 10; mind. 8)

Alle Pläne für die einzelnen Bereiche finden sich in den Themenlisten. Der Qualitätskoordinator kümmert sich konsequent um Einhaltung.

Ein Überblick im Sinn eines gesamten Arbeits- und Zeitplanes, der das gelebte Qualitätsmanagement (QM) sowohl in Durchführung wie auch in der Planung abbildet, wäre für Außenstehende wie auch die interne Öffentlichkeit hilfreich.

Eine strategische Qualitätsplanung liegt nicht für alle Bereiche schriftlich vor, in der Praxis ist jedoch eine hohe Innovationskraft und eine fundierte, zielgerichtete und erfolgreiche Planung und Entwicklung von neuen Projekten feststellbar. In wie weit hier Bedarf besteht, sollte im Rahmen des Reviews 2010 geprüft werden (siehe Qualitätsziele)

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 4 von 9

2. Leitbild (13 von 14; mind. 12)

Alle MitarbeiterInnen kennen das schriftlich vorliegende Leitbild und leben es in ihrer Alltagsstätigkeit. Die interviewten MitarbeiterInnen identifizieren sich in hohem Maße mit dem Leitbild und finden darin ihr Handeln in den unterschiedlichen Kontexten der Einrichtungen bestätigt. Sowohl in der Entstehungsgeschichte als auch in den Entwicklungen der Einrichtungen lässt sich die im Leitbild formulierte Handlungsmaxime SEHEN-DENKEN-HANDELN ablesen. Handlungsleitlinien und Konzepte beziehen sich insbesondere bei den Werten und Prinzipien auf das Leitbild. Es sind inzwischen zwei Teilleitbilder entstanden, die den ausführlichen Text des Gesamtleitbildes für die Teilbereiche eher klientenbezogen und bildhafter verdichten.

Ein dreitägiger Leitbildworkshop 2007 hat die Inhalte, Vision, Ausrichtung und Haltung des Leitbildes bestätigt.

Aus der Dokumentation im QM-Handbuch sind diese Aktivitäten leider nicht nachvollziehbar.

Hilfreich wäre hier, Erstellung und Überprüfungsdatum auf dem Gesamtleitbild anzugeben sowie auf den Dokumentationsort der Teilleitbilder zu verweisen.

Ein erster Verdichtungsschritt für das Gesamtleitbild könnte darin bestehen, Zwischenüberschriften über die Absätze zu formulieren sowie die Teilleitbilder als Res-source für konkretisierte Formulierungen zu nutzen.

3. Arbeitskonzepte (18 von 20; mind. 15)

Zu allen Einrichtungen, Maßnahmen und Angeboten liegen schriftliche Konzepte im Sinne des GAB-Verfahrens vor (Kernprozesse) die den MitarbeiterInnen bekannt sind. Teilweise werden die Leistungsvereinbarungen mit den Kostenträgern als Konzept benutzt um Zusatzarbeit zu vermeiden. Dies ist völlig akzeptabel, da die Inhalte der Leistungsvereinbarungen weitergehend sind als übliche Konzepte. Die Konzepte sind in den Bereichen – wo es sinnvoll ist – differenziert in Bereichskonzepte, Arbeitskonzepte bis hin zu Konzepten für einzelne Angebote (z.B. Gruppenkonzepte).

Mit dem Verwaltungshandbuch der zentralen Verwaltung ist seit Herbst 2009 der wichtigste Unterstützungsprozess vollständig in das QM von alpha e.V. eingebunden. Zudem sind Führungsgrundsätze formuliert, die für alle MitarbeiterInnen mit Leitungsfunktion im alpha e.V. gelten.

Es wird empfohlen in angemessenen Zeiträumen, die den jeweiligen Bereichen entsprechen, die Konzepte zu überprüfen. Eine mittelfristige Planung könnte nützlich dafür sein. Alle Konzepte sollten mit dem Erstelldatum und bei Überprüfung und Weiterentwicklung mit dem aktuellen Stand versehen werden.

4. Qualitätsziele (3 von 4; mind. 2)

Es liegen Qualitätsgrundsätze im Sinne von Absichtserklärungen und Grundhaltungen vor für den alpha e.V. vor.

Einzelziele sind teilweise in den Handlungsleitlinien, dort insbesondere in den Durchführungsregelungen und manchmal auch im Sinn-Schritt formuliert. *Hilfreiche wären hier Konkretisierungen durch Qualitätsziele, die ein klares und konkret erreichbares Ziel möglichst mit Datum (Ziellinie) enthält.*

Für alle Fachbereiche sollten Q-Ziele entsprechend den Q-Zielen im Fachbereich III Berufliche Qualifizierung ausgearbeitet werden, wobei darauf geachtet werden sollte den Umfang so zu gestalten, dass eine einfache Handhabbarkeit im Alltag ermöglicht wird.

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 5 von 9

5. Handlungsleitlinien, Durchführungsregelungen (88 von 91; mind. 75)

Zum Zeitpunkt des Audits gab es bei alpha e.V. 82 Handlungsleitlinien und 16 Durchführungsregelungen. Bezogen auf die Vielfalt der Angebote in einer ausgeprägt dezentralen Struktur scheint die Anzahl der Handlungsleitlinien und Durchführungsbestimmungen angemessen. Im Zuge der stetigen Weiterentwicklung der Angebote und kontinuierlichen Überprüfung der Inhalte des QMS wurden nicht mehr relevante Handlungsleitlinien bereits gelöscht (Jeweils mit ordnungsgemäßem Lösungsvermerk im QM-Handbuch)

Die wichtige Bedeutung von Handlungsleitlinien bei alpha e.V. läßt sich an folgenden Rückmeldungen der MitarbeiterInnen ablesen:

Die Erstellung von HLL unterstützt das berufliche Selbstbewußtsein, HLL helfen sich bei komplexen oder schwierigen Themen sich zu disziplinieren, man kommt einfacher zu gemeinsamen Haltungen, vereinbart gemeinsames Vorgehen und ermöglicht trotzdem individuelles situativ angemessenes Handeln, HLL sind sehr hilfreich bei der Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen, HLL ermöglicht die Überprüfung von „alten“ Prozessen, HLL ist ein Steuerungsinstrument bei angestrebten Veränderungen.

Bei vielen Handlungsleitlinien fällt auf, dass Sinn und Grundsätze sehr intensiv und umfassend bearbeitet werden. Die Prüffragen sollen die Kernaussagen von Sinn und Grundsätzen in deren konkreter Erkennbarkeit abbilden und dienen dann zur fokussierten Praxisüberprüfung der HLL. Zudem könnte es im Sinne von Lesbarkeit und praktischer Handhabung nützlich sein, den Umfang der HLL überschaubar zu halten. Eine gute Gelegenheit dazu bieten die regelmäßigen Praxisüberprüfungen.

Die Dokumentationshinweise dienen auch als Hinweis auf die mitgeltenden Unterlagen, die beim Durchführen der Handlung entstehen sowie die Art und Weise der Dokumentation der Umsetzung der HLL.

6. Pflicht-Handlungsleitlinien (43 von 51; mind. 40)

Der alpha e.V. hat zu fast allen strategischen Qualitätsthemen Handlungsleitlinien in Projektgruppen erarbeitet und mit den betroffenen MitarbeiterInnen gemeinsam ausgefeilt und verabschiedet.

Thema der Handlungsleitlinie Lfd. Nr.

1. Umgang mit Reklamationen und Beschwerden.
HLL dazu nicht in allen Bereichen.
2. Qualitätsdokumentation
3. Maßnahmendokumentation
4. Einarbeitung neuer Mitarbeiter
5. Bildung und Weiterbildung der Mitarbeiter:
6. Vermeiden, Feststellen von, Umgang mit Fehlern und Qualitätsmängeln .
Hierzu liegt keine Handlungsleitlinie vor.
7. Auswahl der Mitarbeiter
8. Überforderungs- und Burnoutprophylaxe.
Hierzu liegt keine Handlungsleitlinie vor.
9. Aufnahme/Ablehnung (Eignung) von Klienten
10. Klientenorientierung
Geht u.a. aus dem Leitbild und den Bereichskonzepten hervor.
11. Begleitung und Unterstützung der Mitarbeiter. Hierzu liegt keine Handlungsleitlinie vor.
12. Klientenbesprechung (mit/ohne Teilnahme von Klienten, Fallbesprechungen, Hilfeplangespräche):

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 6 von 9

Eine HLL zum Umgang mit Beschwerden und Reklamationen sollte für alle Bereiche erstellt werden.

Ein konstruktiver und zielgerichteter Umgang mit Fehlern und Qualitätsmängeln ist im Alltag erlebbar.

Eine Systematisierung dieses Prozesses als HLL wird empfohlen.

Sehr viele MitarbeiterInnen bei alpha e.V. arbeiten dort sehr lange und beim Audit konnten keine Anzeichen von Überforderung oder Burnout festgestellt werden. Die MitarbeiterInnen erscheinen sehr motiviert und engagiert und zeichnen sich durch eine hohe Innovationskraft aus.

Es würde das professionelle Profil von alpha e.V. zusätzlich stärken, den Prozess zur Erstellung einer entsprechenden HLL zu nutzen, um die offensichtlich vorhandenen Ressourcen zur Pflege und Unterstützung der MitarbeiterInnen zu erfassen.

7. Qualitätskoordinatoren (14 von 16; mind. 12)

Es ist ein offizieller Koordinator bestellt und tätig, er erfüllt seine Aufgaben vorbildlich und ermöglicht in einem Kontext von vielfältigen Angeboten und dezentraler Struktur das der Geschäftsleitung mit einem hervorragend aufgebauten QMS ein wertvolles Steuerungsinstrument zur Verfügung steht. Er wird inzwischen in organisatorischen und technischen Fragen von einem Kollegen tatkräftig unterstützt. Ebenso steht eine kompetente EDV zur Aufbereitung und Darstellung der Inhalte des QM-Handbuchs zur Verfügung.

Es ist wichtig, die eigenen Vorgehens- und Entwicklungsschritte bzgl. des GAB-Verfahrens konsequent durch regelmäßige Teilnahme an den angebotenen Erfahrungsaustauschen zu spiegeln (insbesondere Kollegiale Beratung und Handlungsleitlinien). Die Teilnahme an Erfahrungsaustauschen oder Weiterbildungen zum GAB-Verfahren sind zu dokumentieren und nachzuweisen.

Mittelfristig sollte die Planung und Gestaltung der Übergabe der Funktion des Q-Koordinators angedacht werden. Hinsichtlich Größe und Dezentralität von alpha e.V. wären auch zwei Koordinatoren arbeitsteilig vorstellbar.

8. Qualitätsmoderatoren (18 von 22; mind. 18)

Laut Dokumentation wurden 2001 acht und 2007 sechs QualitätsmoderatorInnen ausgebildet.

In den hospitierten Situationen konnten deutliche Unterschiede in der Anwendungsroutine der GAB-Methoden festgestellt werden. Die intensive Dienstleistung des Koordinators kommt hier zum Tragen, indem die Moderatoren häufig darauf vertrauen, dass Sie bei Formulierungen, Vollständigkeit, Dinge auf den Punkt bringen, usw. in gewohnt perfekter und zuverlässiger Form vom Q-Moderator unterstützt werden. Dies kann gegebenenfalls mit eine Ursache sein, die von den Auditoren an manchen Stellen erlebte Theorie-Praxiskluft zu fördern.

Bei einer Hospitation zur Erarbeitung einer Handlungsleitlinie konnte durch öffnende Fragestellungen zu den einzelnen Schritten der HLL eine deutlich intensivere, schnellere Bearbeitung und zudem ein klarer und von den TeilnehmerInnen direkt erlebter Praxisbezug erreicht werden.

Im Rahmen regelmäßiger Nachschulungen der Q-Moderatoren sollte ein wichtiger thematischer Schwerpunkt die konkrete Überbrückung dieser Kluft sein. Auch ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch zwischen den ModeratorInnen könnte – neben anderen relevanten Themen – diesen Verlinkungsprozess wirkungsvoll unterstützen.

Wir möchten dazu ermutigen, sehr flexible und kreative Methoden von Murmelgruppen, über fragegeleitete Vorbereitungen, Analyse mitgebrachter Dokumentationsunterlagen, best-practice-Beispiele oder Blitzlichter zum Abschluss etc.

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 7 von 9

9. Bewertung der Qualitätszirkelarbeit der zurückliegenden Jahre (28 von 31; mind. 28)

Qualitätszirkel zur Praxisprüfung und -verbesserung finden bereichsübergreifend halbjährlich statt, innerhalb der Bereiche in kürzeren Abständen und sind vollständig im QM-Handbuch dokumentiert (Regelmäßige Struktur mit präziser Wächter. *Beim Schritt Bewerten am Sollzustand wird manchmal die komplette HLL als Maßstab genommen – das führt dazu, dass es zu Sinn-Diskussionen bzw. Rechtfertigungen zu den Zielvorstellungen kommt. Eine verstärkte Nutzung der Prüffragen könnte hier entspannen (siehe Empfehlungen zu Punkt 5.)* Rückblicke mit Klienten etwa auf Ferienfahrten sind ebenfalls Qualitätszirkel (Praxisüberprüfungen) im Sinn des GAB-Verfahrens.

10. Kollegiale Beratung i.S. des GAB-Verfahrens (9 von 11; mind. 8)

Hierzu wurde eine HLL erstellt.

Kollegiale Beratung trägt der Arbeitssituation in sozialen Arbeitsfeldern Rechnung, dass letztlich die Kompetenz jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedes einzelnen Mitarbeiters die Qualität der erbrachten (Beziehungs-)Dienstleistung gewährleistet. Gegenstand sind dann nicht Fallbesprechungen im Sinn von Hilfeplangesprächen. Gegenstand sind die Fähigkeiten und Kompetenzen des Falleinbringers bzw. des zur Hospitation einladenden. Ziel ist es, sicherer, kompetenter und flexibler in jeder Situation angemessen handeln zu können.

In der Praxis konnten vielfältige, konkrete und den MitarbeiterInnen nützliche Formen kollegialer Beratung festgestellt werden. Die Kollegiale Beratung im Sinne des GAB-Verfahrens muss an die Rahmenbedingungen in den einzelnen Bereichen angepasst und gegebenenfalls in geeigneter Form abgewandelt werden. Es ist mindestens einmal jährlich eine Praxisüberprüfung über den praktizierten Umgang mit kollegialer Beratung durchzuführen.

Ort, Thema, Termin und TeilnehmerInnen einer Kollegialen Beratungsform sind zu dokumentieren, nicht die Inhalte. Deren Umsetzung ist im Rahmen des Reviews nachzuweisen.

Es können die Fragen an die ModeratorInnen im Review für die Kollegiale Beratung umgeschrieben werden und als Grundlage für einen QZ oder ein Review dienen.

11. Qualitätssicherungshandbuch (6 von 6; mind. 4)

Das QM-Handbuch von alpha e.V. ist vorbildlich gestaltet und bildet das QMS vollständig und nachvollziehbar ab. Der Aufbau orientiert sich an der Organisationsstruktur von alpha e.V. und bildet somit auch die Dezentralität strukturiert ab. Die Pflege des Handbuchs ist klar geregelt, vermeidet somit Fehlerquellen und ermöglicht in der digitalen Form einen tagesaktuellen Stand. Mit einer im Angangsteil integrierten „Gebrauchsanweisung“ wird der praktische Umgang mit dem Handbuch konstruktiv unterstützt, so dass eine Orientierung im Handbuch und der gezielte Zugriff auf einzelne Dokumente einfach und mit wenig Aufwand gelingt.

Einige wenige Dokumente wie Leitbild und Konzepte sollten mit einem Erarbeitungsstand und dem Stand der Aktualisierung ergänzt werden (siehe Empfehlungen zu 2. und 3.) Die notwendigen Ergänzungen bei den HLL sind dort beschrieben (siehe 6.)

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 8 von 9

12. Systematische Evaluation (16 von 21; mind. 15)

AZWV und Gemeinwohlverbandsurkunde werden durch externe Evaluationen überprüft. Die im Handbuch dokumentierten internen Evaluationen beziehen sich alle auf die Klienten, die Ebene der MitarbeiterInnen ist nicht abgebildet. Hinsichtlich der internen Evaluationen ist der Fachbereich I Behindertenhilfe hervorzuheben. Hier werden die BewohnerInnen sogar zu einzelnen Angeboten befragt.

2011 ist wieder eine MitarbeiterInnenzufriedenheitsbefragung durchzuführen. Deren Durchführung und Umsetzung ist im Review 2011 nachzuweisen.

Das Vorgehen zur MAZ kann nach dem Vorgehenskonzept geplant werden (Siehe GAB-Leitfaden)

Zur Erweiterung der internen Perspektiven können auch Befragungen externer Kunden, z.B. Zuweiser, Behörden, Kostenträger, usw. eine nützliche Ressource sein. Sollten Klientenbefragungen bei bestimmten Angeboten aufgrund von Erfahrungswerten als nicht sinnvoll oder zielführend eingeschätzt werden, so ist die mit einer entsprechenden Begründung im Handbuch zu dokumentieren. Ebenso sollten Abstände von mehr als einem Jahr zwischen den Evaluationen nachvollziehbar begründet sein.

13. Review der Qualitätsarbeit i.S.d. GAB-Verfahrens (12 von 12; mind. 10)

Die Reviews im Sinne des GAB-Verfahrens liegen von einzelnen Angeboten zwischen 2007 und 2009 vor.

***Kontinuierlich** durchgeführte Reviews in **allen Bereichen** sind nicht nachvollziehbar. In den Planungen für das Review 2010 ist dies zu berücksichtigen und in geeigneter Form festzulegen. Denkbar wäre hier z.B. auch ein Review auf alpha e.V. Ebene.*

GAB-Qualitätssiegel-Vollform alpha e.V.	Datum: Juli 2010	Gutachter: Horst Girmann Dr. Stefan Ackermann		
2010-07-26 Bericht zur Begutachtung alphaev.doc	1.1	Prüfung	26.07.2010	Seite 9 von 9

ZERTIFIKAT

Die
Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung

GAB München

Lindwurmstr. 41-43, 80337 München

verleiht dem

alpha e.v.

Soziale Dienstleistungen,
Margaretenstr. 1, 42285 Wuppertal

das

GAB-Qualitäts-Siegel

in seiner Vollform.

(277 von 309 Punkten)

Grundlagen der Bewertung:

Die Begutachtung wurde durchgeführt von der SocialCert-GmbH als
akkreditierte Zertifizierungsstelle nach DIN EN 45011 und ISO/IEC 17021,
Grundlage: GAB-Qualitätssiegelanforderungen, Begutachtungsbericht SC GAB RZ 2010-009

Dieses Zertifikat ist gültig bis 15.07.2013

Zertifikats-Nr. GAB-QS-VF-2010-026

München, den 16. 07 2010



Anna Maurus
Zertifizierungsausschuss

Dr. Stefan Ackermann
Gutachter

