

Prüferfassungsbogen für den Bereich Ambulant Betreutes Wohnen

Erläuterung:

Geprüft werden die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen bezogen auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (A 8.1 (1) LRV NRW). Im Prüferfassungsbogen werden die im SGB IX gesetzlich vorgeschriebenen und in der Leistungsvereinbarung bzw. im Landesrahmenvertrag NRW vertraglich festgelegten Qualitätsmerkmale der Leistungserbringung operationalisiert, d.h. in die kleinteilige Abfrage konkreter Nachweise übersetzt. Daraus ergibt sich ein fester Erwartungshorizont, der sowohl Objektivität, Vergleichbarkeit und Transparenz bei der Durchführung der Prüfung gewährleisten soll.

Zum Zwecke der Übersichtlichkeit werden die geprüften gesetzlichen und vertraglichen Regelungen bezogen auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unter folgende Überschriften gefasst:

1. Aufnahmeverfahren
2. Hilfe- und Betreuungsplanung / Betreuungskonzepte
3. Dokumentation der Leistungserbringung im Einzelfall
4. Durchführung nach fachlich anerkannten Methoden und Herangehensweisen
5. Controlling Ergebnisqualität
6. Gewaltschutz
7. Beschwerdemanagement
8. Personal
9. Qualitätsmanagement

Die gesetzlichen bzw. vertraglichen Grundlagen der unter diesen Überschriften abgeprüften Qualitätskriterien finden sich im Prüferfassungsbogen zu jeder Frage. Gemäß A 8.2 (2) S. 3 LRV NRW kann sich die Prüfung auch nur auf einzelne Teile der Leistungserbringung beziehen. Der entsprechende Bereich ist dann im Prüferfassungsbogen mit „nicht geprüft“ gekennzeichnet. Eine Begründung, warum ein Bereich im Einzelfall nicht geprüft wurde, findet sich ggf. im Prüfbericht.

Um auch im Interesse des Leistungserbringers eine effiziente Durchführung der Prüfung zu gewährleisten, erfolgt die Prüfung als Fokusprüfung. Der Fokus liegt dabei auf der Ausführungsebene („Do“ im PDCA-Zyklus). Ist hier alles in Ordnung, wird in dem entsprechenden Bereich nicht weiter geprüft; sollten hier Fehler gefunden werden, wird im Sinne des „beratungsorientierten Ansatzes“ gem. A 8.1 (3) LRV NRW in den nächsten Stufen die Fehlerursache näher analysiert. Daraus ergibt sich die Untergliederung der einzelnen Prüfbereiche des PEB in folgende drei Stufen:

- Stufe I: Ausführungsebene („Do“ im PDCA-Zyklus)
Die Prüfung beginnt mit der Ebene der operativen Ausführung der Leistung. Werden hier keine Probleme festgestellt, wird unterstellt, dass die konzeptionelle Ebene (Stufe II) sowie die Kontrollebene (Stufe III) in dem geprüften Bereich den Anforderungen entsprechen und das Gesamtsystem funktioniert.
- Stufe II: konzeptionelle Ebene („Plan“ im PDCA-Zyklus)
Werden Mängel in Stufe I festgestellt, wird in den nächsten Stufen nach den Gründen dafür gesucht. Daher wird in Stufe II die Konzeption des geprüften Bereichs betrachtet, da zunächst in einer fehlenden oder unzureichenden Konzeption mögliche Ursachen für die Mängel in der Ausführungsebene vermutet werden.

- Stufe III: Qualitätssicherung/Kontrolle („Check“ im PDCA-Zyklus)
Wenn eine den Qualitätskriterien grundsätzlich genügende Konzeption vorhanden ist, die Ausführung jedoch mangelbehaftet, ist davon auszugehen, dass die Konzeption nicht angemessen umgesetzt wird. Daher werden in Stufe III die Mechanismen zur Qualitätssicherung in diesem Bereich näher beleuchtet.

Es kann sein, dass ein Teil der Mängel in einem Bereich durch fehlerhafte Konzepte (Stufe II) und ein anderer Teil der Mängel in demselben Bereich durch fehlende Qualitätssicherung (Stufe III) zu erklären sind. (In letzterem Fall wäre das Konzept diesbezüglich in Ordnung, aber die dementsprechende Durchführung würde nicht regelmäßig überprüft werden.) In diesem Fall würden in diesem Bereich auch beide Stufen betrachtet.

Der Prüferfassungsbogen ist Teil des Prüfberichts. Er bildet eine Übersicht über das Geprüfte sowie die Ergebnisse. Darüber hinaus stellt er im Sinne des beratungsorientierten Ansatzes gem. 8.1 (3) LRV NRW auch einen klaren Erwartungshorizont dar, den es für eine vertragsgemäße Leistungserbringung zu erreichen gilt.

Bereiche, in denen keine Fehler gefunden wurden, können dem Prüferfassungsbogen entnommen werden und sind im Prüfbericht darüber hinaus nicht erwähnt.

Prüfdaten:

Name des geprüften Leistungserbringers			
GP-Nummer			
Prüfzeitraum		bis	

1. Aufnahmeverfahren

Stufe I: Aufnahmeverfahren wird nur geprüft, wenn im Prüfzeitraum Neuaufnahmen erfolgt sind. <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft (da keine Neuaufnahmen)			
1.1	Frage: Passen die Teilhabeeinschränkungen zur Beschreibung der Zielgruppe im Fachkonzept? <i>Geprüft wird: Dokumentation Aufnahmeverfahren / Fachkonzept</i>	Grundlage: Abgestimmtes Fachkonzept	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Kommentar:			
1.2	Wurden fachärztliche medizinische Unterlagen angefordert, um die Zugehörigkeit zur vereinbarten Zielgruppe zu ermitteln? <i>Dokumentation Aufnahmeverfahren</i>	Feststellung der Zugehörigkeit zur vereinbarten Zielgruppe gemäß § 1 (1) LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
1.3	Werden andere Leistungen abgefragt? <i>Dokumentation Aufnahmeverfahren</i>	Erste Erhebung des Unterstützungsbedarfs ist Kernbestandteil des Aufnahmeverfahren	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
1.4	Gibt es eine standardisierte Darstellung zum Aufnahmeverfahren? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 (1) 3. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

1.5	Sollen im Aufnahmeprozess fachärztliche medizinische Unterlagen angefordert werden? <i>Konzept o.ä.</i>	Feststellung der Zugehörigkeit zur vereinbarten Zielgruppe gemäß gem. § 1 (1) LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
1.6	Soll im Aufnahmeprozess geprüft werden, welche anderen Leistungen bereits in Anspruch genommen werden? <i>Konzept o.ä.</i>	Erste Erhebung des Unterstützungsbedarf ist Kernbestandteil des Aufnahmeverfahren	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe III (wird geprüft, falls in Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
1.7	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
1.8	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
1.9	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
1.10	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg, ggf. Dokumentation der Folgemaßnahmen</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

2. Hilfe- und Betreuungsplanung / Betreuungskonzepte

Stufe I:			
2.1	Frage: Liegen für die gesamte Stichprobe aktuelle und individuelle Betreuungsplanungen/Betreuungskonzepte vor? <i>Geprüft wird: Stichprobe Betreuungsplanung</i>	Grundlage: § 4 Abs. 1 10. Sp. LV	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Kommentar:		
2.2	Wird die Betreuungsplanung von einer Fachkraft erstellt? <i>Stichprobe Betreuungsplanung / Betreuungsdokumentation</i>	§ 5 (3) LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Kommentar:		
2.3	Wird die individuelle Betreuungsplanung gemeinsam mit der/dem Leistungsberechtigten erstellt? <i>Stichprobe Betreuungsplanung / Betreuungsdokumentation</i>	§ 1 Abs. 3 4. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Die Beteiligung muss aus der Betreuungsdokumentation ersichtlich werden.		
2.4	Finden sich die persönlichen Ziele des LB aus dem BEI_NRW in der Betreuungsplanung wieder? <i>Stichprobe Betreuungsplanung / BEI_NRW</i>	§ 4 Abs. 1 10. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.5	Entsprechen die Zielformulierungen in der Betreuungsplanung den S.M.A.R.T -Kriterien? <i>Stichprobe Betreuungsplanung</i>	Anm. 2	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.6	Nimmt die Maßnahmenbeschreibung der Betreuungsplanung Bezug auf anerkannte Methoden? <i>Stichprobe Betreuungsplanung</i>	§ 4 (3) 3.Sp. LV; Anm. 3	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

2.7	Bezieht die Betreuungsplanung umwelt- und personenbezogene Förder- und Barrierefaktoren ein? (Nicht-defizitärer Blick auf den Leistungsberechtigten) <i>Stichprobe Betreuungsplanung</i>	§ 2 Abs. 1 SGB IX; § 4 (2) 10. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Entspricht dem bio-psycho-sozialen Modell der Behinderung, welches dem BTHG zugrunde liegt.		
2.8	Werden nur tatsächliche EGH-Ziele und -Maßnahmen formuliert? (keine EGH-fremden Ziele und Maßnahmen, insbesondere keine Pflegeziele und SGB V-Leistungen) <i>Stichprobe Betreuungsplanung</i>	§§ 1 (1), 4 (1) 10. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
2.9	Gibt es ein Konzept zur Betreuungsplanung? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.10	Ist im Konzept festgelegt, dass die Betreuungsplanung durch eine Fachkraft zu erstellen ist? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 5 (3) LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.11	Ist die Partizipation der Leistungsberechtigten an der Erstellung der Betreuungsplanung verbindlich vorgesehen? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 1 Abs. 3 4. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.12	Wird auf den zentralen Stellenwert der im Gesamtplan/BEI_NRW formulierten persönlichen Ziele des LB hingewiesen? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 Abs. 1 10. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

2.13	Wird eine Methode zur Feststellung der Ziele und Wünsche genannt? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 (3) 3. Sp. LV; § 3 (3) 3. Sp. LV (Anm. 4)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.14	Wird auf die Notwendigkeit einer Zielformulierung nach S.M.A.R.T Kriterien hingewiesen?	Anm. 2	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.15	Sind Anforderungen an die Maßnahmenformulierung festgelegt, insbesondere zur Darstellung des geplanten methodischen Vorgehens? <i>Konzept o.ä..</i>	§ 4 (3) 3.Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.16	Sind im Fachkonzept Methoden/methodische Herangehensweisen dargestellt? <i>Fachkonzept</i>	Kern der fachlichen Konzeption des LE	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.17	Soll die Betreuungsplanung laut Konzept umwelt- und personenbezogene Förder- und Barrierefaktoren einbeziehen? (Nicht-defizitärer Blick auf den Leistungsberechtigten) <i>Konzept o.ä.</i>	§ 2 Abs. 1 SGB IX; § 4 (2) 10. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.18	Findet sich im Fachkonzept eine stimmige Definition von sozialer Teilhabe und entsprechender Maßnahmen, sowie eine Abgrenzung zu anderen Leistungen? <i>Fachkonzept</i>	§ 1 (2) LV; §§ 4, 76, 113 SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

2.19	Ist die Erstellung einer Betreuungsplanung gemäß Vorgabe des Leistungserbringers verbindlicher Bestandteil der Einarbeitung fallverantwortlicher Fachkräfte? <i>Einarbeitungs- bzw. Fortbildungskonzept</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Um das Funktionieren eines Prozesses in der Praxis gewährleisten zu können, müssen die ausführenden Mitarbeitenden wissen, was sie in dem konkreten Fall zu tun haben (d.h. die Konzeption kennen).			

Stufe III (wird geprüft, falls in Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
2.20	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.21	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.22	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
2.23	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

3. Dokumentation der Leistungserbringung im Einzelfall (Individuelle Leistungsdokumentation)

Stufe I:			
3.1	Frage: Enthält die individuelle Leistungsdokumentation den Namen der leistungserbringenden Person? <i>Geprüft wird: Stichprobe individuelle Leistungsdokumentationen</i>	Grundlage: Anm. 5	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Kommentar:		
3.2	Enthält die individuelle Leistungsdokumentation das Datum der Leistungserbringung? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentationen</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.3	Enthält die individuelle Leistungsdokumentation den zeitlichen Umfang der Leistungserbringung? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentationen</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.4	Lässt sich der Zeitpunkt, an welchem die tatsächliche Dokumentation erfolgte, erkennen? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentationen</i>	Revisionsicherheit, vgl. Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.5	Ist aus jedem Eintrag der Verfasser ersichtlich? (mind. Kürzel) <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentationen</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.6	Erfolgt die Dokumentation spätestens am Ende eines Arbeitstages? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentation</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

3.7	Vollständigkeit: Wird jede <u>individuelle</u> Betreuungstätigkeit dokumentiert (oder fehlen Tage)? <i>Abgleich individuelle Leistungsdokumentationen / Quit- tierungsbelege</i>	§ 4 (2) 4. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.8	Ist die Form der Leistungserbringung (Persönlich, Telefon, digitale Medien) ersichtlich? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentationen</i>	Nachweis für § 1 (1) 3. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Nur BeWo		
3.9	Enthält die individuelle Leistungsdokumentation <u>konkrete</u> Aussagen zum Inhalt der Leistungserbringung? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentationen</i>	Anm. 6	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Evtl. Mängel in diesem Fall sind im Prüfbericht explizit ausformuliert und mit Beispielen belegt.		
3.10	Ist in der Dokumentation ein Bezug des Handelns zu den Zielen erkennbar? <i>Abgleich individuelle Leistungsdokumentationen / BEI_NRW</i>	BEI_NRW, Gesamtplan und darauf aufbauende Bewilligung, § 104 SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.11	Erfolgt regelmäßig ein Zwischenfazit zur Zielerreichung? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentation</i>	Erforderlich für die „regelmäßige Überprüfung“ gem. § 4 (3) 3. Sp. LV (Anm. 7)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.12	Ist die Individuelle Leistungsdokumentation sachlich und neutral formuliert? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentation</i>	A 7.2.2 (1) 7. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.13	Werden mittelbare klientenbezogene Leistungen dokumentiert? (LV) <i>Stichprobe individuelle Stichprobe individuelle Leistungsdokumentation</i>	§ 4 (2) 4. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden):			
<input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
3.14	Gibt es eine Prozessbeschreibung/Konzept/Dienstanweisung zur Dokumentation der Leistungserbringung? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.15	Gibt es ein festgeschriebenes Verfahren bzw. eine Vorlage, wie zu dokumentieren ist? (digital oder analog) <i>Konzept o.ä. / Vorlage</i>	s.o.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.16	Sind in diesem Verfahren folgende zwingende Formaliter einer Dokumentation festgeschrieben: - Name der leistungsberechtigten Person - Name der leistungserbringenden Person - Datum der Leistungserbringung - Zeitlicher Umfang - Datum des Eintrags - Verfasser des Eintrags <i>Konzept o.ä. / Vorlage</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.17	Sollen Dokumentationen direkt bzw. zeitnah (am Ende eines Arbeitstages) erfolgen? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.18	Ist konzeptionell festgelegt, dass jede individuelle Betreuungstätigkeit dokumentiert werden muss? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 (2) 4. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

3.19	Soll die Form der Leistungserbringung (Persönlich, Telefon, digitale Medien) festgehalten werden? <i>Konzept o.ä.</i>	Nachweis für § 1 (1) 3. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.20	Soll die Dokumentation ausdrücklich den Fallverlauf, die Zielerreichung und den aktuellen Stand der Betreuung abbilden? <i>Konzept o.ä.</i>	Erforderlich für die „regelmäßige Überprüfung“ gem. § 4 (3) 3. Sp. LV (Anm. 7)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.21	Wird von den Mitarbeitenden die Verwendung von sachlichen und neutralen Formulierungen eingefordert? <i>Konzept o.ä.</i>	A 7.2.2 (1) 7. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.22	Soll die Dokumentation ausdrücklich auch mittelbare klientenbezogene Betreuungsleistungen enthalten? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 (2) 4. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe III (wird geprüft, falls in Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
3.23	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.24	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

3.25	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
3.26	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

4. Durchführung nach fachlich anerkannten Methoden und Herangehensweisen

Stufe I:			
4.1	Frage: Ist das Fachkonzept aktuell? <i>Geprüft wird: Fachkonzept</i>	Grundlage: § 4 (2) 6. Sp. LV	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Kommentar:			
4.2	Lässt sich den Maßnahmenbeschreibungen in den geprüften BEI_NRW ein methodisches Vorgehen entnehmen? <i>Stichprobe BEI_NRW und Betreuungsdokumentationen</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.3	Wird aus der Betreuungsdokumentation eine Leistungserbringung nach fachlich anerkannten Methoden und Herangehensweisen deutlich? <i>Stichprobe Betreuungsdokumentationen</i>	Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Vgl. Frage 4.9, kann auch an einer mangelhaften Betreuungsdokumentation liegen!			
4.4	Wird die Selbstbestimmung der Leistungsberechtigten beachtet? Wird eine professionelle Distanz zu den Leistungsberechtigten gewahrt? <i>Stichprobe Betreuungsdokumentationen o.ä.</i>	§90 Abs.1 SGB IX i.V.m. §§ 1 (1) 2. Sp., 4 (2) 10. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Ausführliche Erläuterungen hierzu finden sich ggf. im Prüfbericht.			
4.5	Werden die Assistenzleistungen zu mehr als 50% im direkten Kontakt (Face-to-Face, Ear-to-Ear) erbracht? <i>Stichprobe Betreuungsdokumentationen</i>	§ 1 (1) 3. Sp. LV: „vorwiegend aufsuchende Betreuung und Begleitung gem. §§ 113 Abs. 2 Ziffer 2, 78 SGB IX“	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.6	Gibt es ein Bezugsbetreuersystem bzw. eine Betreuungskontinuität? <i>Stichprobe Betreuungsdokumentationen</i>	§ 4 (1) 1. Sp.5LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

4.7	Werden die im FK beschriebenen Angebote umgesetzt? <i>FK / Stichprobe Betreuungsdokumentation</i>	Abgestimmtes FK als Bestandteil der LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden):
 geprüft nicht geprüft

4.8	Gibt es ein Konzept zur methodischen Ausrichtung der Leistungserbringung? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 (1) SGB IX; § 4 (1) 1. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.9	Ist ein Verfahren und ein Zeitraum zur regelmäßigen (<3 Jahre) Fortschreibung des Fachkonzepts festgelegt? (QM) <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 (2) 6. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.10	Sind die im Fachkonzept benannten Konzepte und Methoden auf die Zielgruppe des Leistungserbringers abgestimmt? <i>Fachkonzept</i>	„fachlich ausdifferenziertes Konzept“ gem. § 4 (1) LV i.V.m. §§ 1 (2), 2 LV, Anm. 5	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Es geht hier um eine übergeordnete Betrachtung im Allgemeinen.			
4.11	Sind die konkreten Ziele, Inhalte und Qualitätsstandards der Betreuung festgelegt? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.12	Wird sich auf das Prinzip einer aufsuchenden Hilfe festgelegt und dieses im Konzept erläutert? <i>Fachkonzept o.ä.</i>	§ 1 (1) 1. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.13	Wird sich im Konzept auf ein Bezugsbetreuersystem bzw. eine Betreuungskontinuität festgelegt? <i>Stichprobe Betreuungsdokumentationen</i>	§ 4 (1) 1. Sp.5 LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe III (wird geprüft, falls in Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
4.14	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.15	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Hier geht es um die Kontrolle, ob die Fortschreibung durchgeführt wurde.			
4.16	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
4.17	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

5. Controlling Ergebnisqualität

Stufe I:			
5.1	Frage: Gibt es ein Verfahren zum Controlling der Ergebnisqualität? <i>Geprüft wird: Dokumentation des durchgeführten Verfahrens</i>	Grundlage: Anm. 8	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Kommentar:			
5.2	Ist dieses kennzahlenbasiert? <i>Dokumentation des durchgeführten Verfahrens</i>	Anm. 8	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.3	Ist die aggregierte individuelle Zielerreichungsquote eine Kennzahl? <i>Dokumentation des durchgeführten Verfahrens</i>	Anm. 8	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Hierbei gilt es auch die festgestellte Qualität der Ziele im BEI_NRW zu betrachten.			
5.4	Gibt es eine Auswertung des genannten Verfahrens? <i>Auswertung</i>	Evaluation im Rahmen der Qualitätssicherung gem. § 37 Abs. 2 (1) SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.5	Wird dies fortschreibend gemacht (i.d.R. jährlich, LeiDok) und fließen die Ergebnisse in die Unternehmensplanung/Aktionsplan ein? <i>Dokumentationen / Unternehmungsplanung o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 (1) SGB IX ("kontinuierlich verbessert")	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.6	Erfolgt mind. alle 6 Monate eine Reflexion der bedarfsgerechten Leistungserbringung mit dem Leistungsberechtigten (Wirkungskontrolle zum Grad der Zielerreichung?) <i>Betreuungsdokumentationen</i>	Vor. für die regelmäßige Überprüfung des Hilfeplans gem. § 4 (2) 3. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Sechs Monate ergibt sich aus der Festlegung in der zukünftigen Rahmenleistungsbeschreibung.			

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
5.7	Ist ein Verfahren zum Controlling der Ergebnisqualität konzeptionell beschrieben? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 8	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.8	Enthält das Konzept Kennzahlen, welche eine Messung der Ergebnisqualität zulassen? (Mind. Individuelle Zielerreichungsquote) <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 8	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.9	Enthält das Konzept eine nachvollziehbare Begründung der Auswahl der Kennzahlen? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 8	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.10	Werden diese Kennzahlen gemäß Konzeption regelmäßig erhoben und standardisiert ausgewertet? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 (1) SGB IX ("kontinuierlich verbessert")	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.11	Sieht das Konzept eine Verwertung der gewonnenen Erkenntnisse zur Ergebnisqualität im Rahmen der Aktionsplanung/Unternehmenssteuerung vor? <i>Konzept o.ä.</i>	Evaluation im Rahmen der Qualitätssicherung gem. § 37 Abs. 2 (1) SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.12	Sieht das Konzept eine Überprüfung und Anpassung der verwendeten Methodik der Sozialen Arbeit vor? <i>Konzept o.ä.</i>	Evaluation im Rahmen der Qualitätssicherung gem. § 37 Abs. 2 (1) SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.13	Gibt es eine definierte personelle Zuständigkeit für das Controlling Ergebnisqualität? <i>Organigramm</i>	A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe III (wird geprüft, falls Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
5.14	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.15	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.16	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
5.17	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

6. Gewaltschutz

Stufe I:			
6.1	Frage: Wurde eine Risikoanalyse durchgeführt? <i>Geprüft wird: Dokumentation des durchgeführten Verfahrens</i>	Grundlage: „geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX, vgl. Anm. 9	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Kommentar:		
6.2	Waren LB beteiligt? <i>Dokumentation des durchgeführten Verfahrens</i>	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX, vgl. Anm. 9	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.3	Waren Mitarbeitende beteiligt? <i>Dokumentation des durchgeführten Verfahrens</i>	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX, vgl. Anm. 9	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Hier geht es um die Beteiligung der breiten Masse, ggf. aber nur in Bereichen in denen Änderungen erfolgten.		
6.4	Wurden verschiedenen Tatkonstellationen entsprechend Eckpunktepapier analysiert (z.B. geschlechterspezifisch)? <i>Gewaltschutzkonzept</i>	LVR-Eckpunktepapier „Gewaltschutzkonzept“	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.5	Gibt es einen Aktionsplan? (ggf. reicht: Konzept wurde geändert) <i>Aktionsplan bzw. Gewaltschutzkonzept</i>	„kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ gem. § 37 Abs. 2 SGB IX, Anm. 9	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.6	Gab es Fortbildungen bzw. Aufklärungsveranstaltungen zum Themenkomplex „Gewalt“ (sowohl für Mitarbeitende als auch Leistungsberechtigte) <i>Fortbildungsnachweise, Skript der Aufklärungsveranstaltung etc.</i>	Anm. 10	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

6.7	Ist Gewaltschutz Teil des Einarbeitungskonzeptes? <i>Einarbeitungskonzept</i>	Anm. 10	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.8	Fanden regelmäßige Supervisionstermine statt? <i>Nachweis Supervision</i>	§ 4 (1) 12. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.9	Ist der im Gewaltschutzkonzept vorgesehene Weg der Meldung eines Gewaltereignisses generell geeignet und niedrigschwellig? <i>Gewaltschutzkonzept</i>	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.10	Erfolgt ausreichend Information der LB zum Thema Beschwerdemöglichkeiten? (Aushänge, Schulungen, Betreuungsvertrag) <i>Aushang, Schulungsnachweise, Betreuungsvertrag etc.</i>	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.11	Ist die Dokumentation frei von Hinweisen auf (strukturelle) Gewalt? <i>Stichprobe individuelle Leistungsdokumentation</i>	- / -	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Hierbei wird auch auf sachliche Sprache geachtet.		
6.12	Wird die Selbstbestimmung gewahrt und die Privatsphäre geachtet? <i>BEI_NRW, Betreuungsdokumentationen, Gespräche usw.</i>	Selbstbestimmungsrechte	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.13	Wenn es (vermeintliche) Gewaltereignisse gab: - Wurden diese dokumentiert? - Wurde es der (laut Konzept) verantwortlichen internen Stelle des Leistungserbringers mitgeteilt? - Wurde das Interventionskonzept angewandt? - Wurden dem Opfer Beratungsmöglichkeiten mitgeteilt? - Wurde die meldende Person der Gefahr entzogen? (Opferschutz) - Wenn Straftatbestand: Wurde Anzeige gestellt?	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

	<ul style="list-style-type: none"> - Wurde der Vorfall hinsichtlich zukünftiger Vermeidung institutionell aufgearbeitet? (Lessons learned) - Wurde ggf. therapeutische Nachsorge angeboten bzw. geleistet? Notwendige Konsequenzen gezogen: Täter-Opfer-Ausgleich)? - Ggf. Meldung als besonderes Vorkommnis <p><i>Dokumentation Gewaltereignis, Meldung als besonderes Vorkommnis</i></p>		

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden):			
<input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
6.14	Sieht das Konzept eine regelmäßige Risikoanalyse unter Beteiligung der Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten vor? <i>Gewaltschutzkonzept</i>	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX, vgl. Anm. 9	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.15	Enthält die Risikoanalyse die Analyse verschiedener Tatkonstellationen? <i>Gewaltschutzkonzept</i>	LVR-Eckpunktepapier „Gewaltschutzkonzept“	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.16	Ist der Themenkomplex „Gewaltschutz“ konzeptionell Teil des Qualitätsmanagements mit „kontinuierlichem Verbesserungsprozess“? Ist ein Verfahren zur Auswertung konzeptionell beschrieben? <i>Konzept o.ä.</i>	„kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ gem. § 37 Abs. 2 SGB IX, Anm. 9	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.17	Gibt es ein Fortbildungskonzept zum Thema Gewaltschutz? (ggf. im Gewaltschutzkonzept, geht aber auch extra?) <i>Fortbildungskonzept o.ä.</i>	Anm. 10	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

6.18	Ist Gewaltschutz Teil der Einarbeitung? <i>Checkliste Einarbeitung</i>	Anm. 10	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.19	Ist die Information der LB konzeptionell festgelegt <i>Gewaltschutzkonzept</i>	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6..20	Umfasst die Gewaltdefinitionen im Gewaltschutzkonzept strukturelle Gewalt und wird auf die Selbstbestimmungsrechte und Persönlichkeitsrechte der LB verwiesen? <i>Gewaltschutzkonzept</i>	LVR-Eckpunktepapier „Gewaltschutzkonzept“	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.21	Enthält das Gewaltschutzkonzept Interventionsmaßnahmen, die folgendes vorsehen: <ul style="list-style-type: none"> - Wurden diese dokumentiert? - Wurde es der verantwortlichen Stelle mitgeteilt? - Wurde das Interventionskonzept angewandt? - Wurden dem Opfer Beratungsmöglichkeiten mitgeteilt? - Wurde die meldende Person der Gefahr entzogen? (Opferschutz) - Wenn Straftatbestand: Wurde Anzeige gestellt? - Lessons learned (genereller Ebene) - Wurde ggf. therapeutische Nachsorge angeboten bzw. geleistet? Notwendige Konsequenzen gezogen: Täter-Opfer-Ausgleich)? - Ggf. Meldung als besonderes Vorkommnis <i>Dokumentation Gewaltereignis, Meldung als besonderes Vorkommnis</i>	„geeignete Maßnahmen“ gem. § 37 a SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe III (wird geprüft, falls in Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden):			
<input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
6.22	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

6.23	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.24	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
6.25	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

7. Beschwerdemanagement (Anm. 11)

Stufe I:			
7.1	Frage: Wurden die Leistungsberechtigten nachweislich über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert? (auch extern, z.B. LVR) <i>Geprüft wird: Infoblatt, Aushänge o.ä.</i>	Grundlage: Anm. 12	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Kommentar:		
7.2	Wurden den Leistungsberechtigten konkrete Ansprechpartner benannt? <i>Infoblatt, Aushang usw.</i>	Anm. 12	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.3	Ist das Beschwerdemanagement niedrighschwellig und barrierefrei? <i>Konzeption o.ä.</i>	Anm. 13	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.4	Wurden die Mitarbeitenden des Leistungserbringers nachweislich im Umgang mit Beschwerden unterwiesen? <i>Checkliste Einarbeitung, sonstige Bestätigung Unterweisung</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Anm. 14	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Um das Funktionieren eines Prozesses in der Praxis gewährleisten zu können, müssen die ausführenden Mitarbeitenden wissen, was sie in dem konkreten Fall zu tun haben (d.h. die Konzeption kennen).		
7.5	Gab es Beschwerden im Prüfzeitraum? <i>Auswertung</i>	- / -	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Ohne Wertung, Opt-out für die folgenden Fragen.		
7.6	Wurden die Beschwerden sowie die Erledigung schriftlich nachgehalten? <i>Stichprobe Beschwerdebearbeitung</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Das Beschwerdemanagement ist in Anlage C 3 als Schlüsselprozess definiert, dementsprechend gilt die in A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW geforderte Dokumentationspflicht auch hierfür.		

7.7	Ist das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung nachvollziehbar? <i>Stichprobe Beschwerdebearbeitung</i>	Anm. 15	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.8	Ist die Lösung unter Einbezug des Beschwerdeführers erfolgt? <i>Stichprobe Beschwerdebearbeitung</i>	Anm. 15	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.9	Erfolgt die Beschwerdebearbeitung in einem angemessenen Zeitraum? <i>Stichprobe Beschwerdebearbeitung</i>	Anm. 15	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.10	Wurde die Beschwerde einer verantwortlichen Person (Leitung und/oder Prozessverantwortlichem) gemeldet? <i>Stichprobe Beschwerdebearbeitung</i>	„kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ gem. § 37 Abs. 2 SGB IX; zukünftig explizit als Leitungsaufgabe festgelegt (A 4.6.1 (3) LRV NRW (QM))	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.11	Ist die Beschwerdebearbeitung nachweislich in den „kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ eingeflossen? <i>Aktionsplan bzw. konzeptionelle Umsetzung</i>	s.o.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Hier geht es darum, ob die Beschwerde abseits von der Einzelfallbearbeitung ggf. in den „kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ insgesamt eingeflossen ist. Dies ist natürlich von der Art sowie der Häufigkeit der Beschwerde abhängig.		

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden): Geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
7.12	Ist der Umgang mit Beschwerden als Prozess beschrieben? (Wer macht Was?, Wann?, Wie? und Wer kontrolliert es?) <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 5. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

7.13	Ist die konzeptionelle Beschreibung des Beschwerdemanagements niedrigschwellig und barrierefrei? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 12	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.14	Ist konzeptionell festgelegt, wie die Mitarbeitenden des Leistungserbringers im Umgang mit Beschwerden unterwiesen werden sollen? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX, s. Frage 8.4	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.15	Ist eine (realistische) Schwelle zur Dokumentation von mündlichen Beschwerden definiert? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 16	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.16	Ist ein verbindliches Vorgehen innerhalb eines definierten Zeitraums zur Rückmeldung an den Beschwerdeführer beschrieben? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 15	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.17	Ist die Beteiligung des Beschwerdeführers bei der Lösung explizit vorgesehen? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 15	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.18	Müssen Beschwerden an Leitungsfunktion und/oder Prozessverantwortliche gemeldet werden? <i>QM-Konzept</i>	A 7.2 (2) 2.Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.19	Ist beschrieben, wie die Beschwerden bzw. deren Bearbeitung in einen „kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ einfließen? <i>QM-Konzept</i>	§ 37 Abs. 2 (1) SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe III (wird geprüft, falls in Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
7.20	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.21	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.22	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
7.23	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

8. Personal

Stufe I:			
8.1	<p>Frage: Sind die zur Betreuung eingesetzten Personen quantitativ ausreichend zur Deckung des Betreuungsbedarfes? <i>Geprüft wird: Personalliste</i></p> <p>Kommentar:</p>	<p>Grundlage: § 124 II (1) SGB IX, § 5 LV</p>	<p>Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft</p>
8.2	<p>Können für alle beschäftigten Fachkräfte Qualifikationsnachweise vorgelegt werden? <i>Stichprobenhafte Einsichtnahme</i></p> <p>Qualitative Personalprüfung</p>	<p>§ 124 II (10) SGB IX i.V.m. § 5 (1) LV</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft</p>
8.3	<p>Verfügen die Fachkräfte über eine mindestens einjährige Berufserfahrung in der Arbeit mit der Zielgruppe oder in der Angebotsform des ambulant betreuten Wohnens (bisherige Regelung)? <i>Stichprobenhafte Einsichtnahme</i></p> <p>Qualitative Personalprüfung</p>	<p>§ 5 (1) 2. Sp. LV</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft</p>
8.4	<p>Kann für alle Mitarbeitenden (der Stichprobe) die Einsichtnahmen in das Führungszeugnis nachgewiesen werden, die nicht älter als 5 Jahre ist? <i>Geprüft wird: Stichprobenhafte Einsichtnahme</i></p>	<p>§ 124 II (4) SGB IX, Anm. 17</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft</p>
8.5	<p>Findet eine Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden statt? <i>Nachweisdokument der Einarbeitung</i></p>	<p>§ 37 Abs. 2 SGB IX</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft</p>
8.6	<p>Wurden im Prüfzeitraum Fachfortbildungen durch die Fachkräfte besucht? <i>Fortbildungsnachweise</i></p>	<p>§ 4 (1) LV</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft</p>

8.7	Werden die Erkenntnisse aus Mitarbeitergesprächen, Einschätzung von Führungskräften, gesetzliche Änderungen und Bedarfsanalyse der Beschäftigten im Fortbildungsplan gebündelt? <i>Auswertung o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) S. 1 i.V.m. 6. Sp. LRV NRW. In S. 1 der Vorschrift werden „systematische Verfahren und Maßnahmen“ gefordert. Dies trifft eben auch auf die Erstellung eines Fortbildungskonzepts zu.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Hierbei geht es um ein strukturiertes Verfahren!		
8.8	Finden regelmäßig Teambesprechungen / Fallbesprechungen statt? Protokolle o.ä.	§ 4 (1) LV, vgl. auch A 7.2.1 5. Sp. L. RV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.9	Haben im Prüfzeitraum Supervisionen durch einen externen Anbieter stattgefunden? <i>Supervisionsnachweise</i>	§ 4 (1) 12. Sp. LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.10	Gibt es einen Vertretungsplan bzw. eine Vertretungsregelung? <i>Vertretungsplan</i>	Anm. 18	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Stufe II (wird geprüft, falls in Stufe I Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
8.11	Gibt es ein Verfahren zur Personalbemessung und -überprüfung? Sind die dort zugrundeliegenden Parameter deckungsgleich mit den Vorgaben des Kostenträgers? <i>Personalbemessungsinstrument</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX, § 5 LV (Parameter)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Es geht um ausreichend Personal zur Deckung der ermittelten Bedarfe und die Einhaltung der Fachkraftquote		

8.12	Ist konzeptionell festgelegt, dass alle fünf Jahre Einsicht in das Führungszeugnis der Betreuungskräfte genommen wird? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 124 II (4) SGB IX, Anm. 17	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.13	Gibt es ein Einarbeitungskonzept? Umfasst das Einarbeitungskonzept alle Schlüsselprozesse der Leistungserbringung? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Um das Funktionieren eines Prozesses in der Praxis gewährleisten zu können, müssen die ausführenden Mitarbeitenden wissen, was sie in dem konkreten Fall zu tun haben (d.h. die Konzeption kennen).			
8.14	Beinhaltet das Einarbeitungskonzept ein standardisiertes Nachweisdokument? <i>Vorlage Nachweisdokument</i>	Überprüfung Bestandteil des QM gem. § 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Einarbeitung ist ein Schlüsselprozess, weswegen die Dokumentationspflicht auch hierfür gilt.			
8.15	Gibt es ein Fortbildungskonzept? Ist dort eine strukturierte Feststellung des Fortbildungsbedarfs geregelt? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 6. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.16	Gibt es Regelungen zu Häufigkeit, Inhalt und Dokumentation von Teamsitzungen und Mitarbeitergesprächen? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 (1) LV, vgl. auch A 7.2.1 5. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.17	Gibt es Aussagen zu Häufigkeit und Ausgestaltung von Supervisionen? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 4 (1) 12. Sp. LV, Anm. 19	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

8.18	Ist konzeptionell geregelt, wie Personalausfälle (kurzfristig und langfristig) aufgefangen werden sollen? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 18	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Dies ist insbesondere auch bei Ein-Personen-Diensten wichtig.		
8.19	Ist die Informationsweitergabe im Vertretungsfall konzeptionell geregelt? <i>Konzept o.ä.</i>	Anm. 18	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Dies ist insbesondere auch bei Ein-Personen-Diensten wichtig.		

Stufe III (wird geprüft, falls in Stufe II <u>keine</u> Mängel gefunden wurden): <input type="checkbox"/> geprüft <input type="checkbox"/> nicht geprüft			
8.20	Gibt es ein institutionalisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.21	Gibt es einen festen Verantwortlichen für die Qualitätssicherung in diesem Bereich? <i>Konzept o.ä.</i>	A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.22	Ist die verantwortliche Person eine Führungskraft? <i>Organigramm</i>	QM ist Leitungsaufgabe, vgl. zukünftige Festlegung in A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
8.23	Wurde das Verfahren zur Qualitätssicherung nachweislich durchgeführt? <i>Kontrollbeleg</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX; Dokumentationspflicht im Rahmen des QM (vgl. A 7.2 (2) 1 Sp. LRV NRW)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

9. Qualitätsmanagement

Hier erfolgt nur eine ergänzende übergreifende Betrachtung. Eine detailliertere Prüfung erfolgt ggf. in Stufe III der einzelnen Prüfpunkte.			
9.1	Frage: Gibt es ein Konzept zum Qualitätsmanagementsystem? <i>Geprüft wird: QM-Handbuch</i>	Grundlage: § 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 2. Sp. LRV NRW	Ergebnis: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Kommentar:		
9.2	Gibt es eine verantwortliche Person für das QM (QM-Beauftragter)? <i>Stellenbeschreibung und Organigramm</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
9.3	Besitzt die Person eine einschlägige Qualifikation? <i>Qualifikationsnachweis</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 4.6.1 (3) lit. c LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Diese Frage ist dann von Bedeutung, wenn im Folgenden Probleme auf der Qualitätssicherungsebene (3. Stufe) festgestellt werden. Dies geschieht im Sinne des beratungsorientierten Ansatzes (A 8.1 (3) LRV NRW). Ansonsten wird die Qualifikation des QM-Beauftragten nicht geprüft.		
9.4	Liegen Prozessbeschreibungen für alle Schlüsselprozesse vor? <i>Prozessbeschreibungen / QM-Handbuch</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) 1. Sp. LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
	Als Schlüsselprozesse werden alle hier geprüften Punkte betrachtet (analog der Festlegung in Anlage C 3 LRV NRW für die Zukunft).		
9.5	Sind Qualitätsziele oder -Merkmale formuliert? Ist festgelegt, wie diese gemessen werden sollen?	"systematische Verfahren" und "kontinuierlich" gem. § 37 Abs. 2 (1) SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
9.6	Ist ein Verfahren zur regelmäßigen Analyse der Erkenntnisse des Qualitätsmanagements festgelegt? <i>QM-Konzept</i>	Teil des in § 37 Abs. 2 (1) SGB IX geforderten kontinuierlichen Verbesserungsprozess	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

9.7	Werden die Schlüsselprozesse regelmäßig (jährlich) qualitätsgesichert? (check) <i>Nachweise Durchführung</i>	„kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ gem. § 37 Abs. 2 (1) SGB IX i.V.m. §7 (1), (2) LV	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
Es muss sich um ein „zielgerichtetes und systematisches Verfahren“ (vgl. § 37 Abs. 2 (1) SGB IX) handeln, d.h. hierbei geht es um ein institutionalisiertes Verfahren und eine aggregierbare Auswertung, zum Beispiel durch ein standardisiertes Formular.			
9.8	Werden die Ergebnisse der institutionellen Qualitätssicherung zur Steuerung des Leistungserbringers genutzt? Gibt es einen Qualitätszirkel mit der Leitung? (act) <i>Maßnahmenbericht</i>	„kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ gem. § 37 Abs. 2 (1) SGB IX	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
9.9	Werden Mitarbeitende an der Weiterentwicklung der Schlüsselprozesse / am QM beteiligt? (Qualitätszirkel, Arbeitskreise, ggf. Teamsitzungen) <i>Protokolle / Arbeitsergebnisse</i>	Mit Spitzenverbänden geeinigter Tätigkeitsbereich einer Fachkraft, vgl. § 4 LV (klientenübergreifende, mittelbare Leistungen und indirekte Leistungen)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
9.10	Ist sichergestellt, dass die Mitarbeitenden die für sie maßgeblichen Prozessbeschreibungen kennen? <i>Zugänglichkeit QM-Handbuch, Hinweise in Teambesprechungen, Schulungen, Einarbeitungslisten usw.</i>	§ 37 Abs. 2 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) LRV NRW	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft
9.11	Wird die Zufriedenheit der Leistungsberechtigten in einer jährlichen Umfrage erhoben? <i>Zufriedenheitsumfrage</i>	Anm. 1	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht geprüft

Anmerkungen:

1. Die Kundenzufriedenheit ist ein elementarer Bestandteil der Ergebnisqualität, die es gem. § 37 Abs. 2 S. 1 SGB IX i.V.m. A 7.2 (2) LRV NRW durch systematische Verfahren zu sichern gilt. Sie wird dementsprechend als Merkmal der Ergebnisqualität in A 7.2.3 (1) LRV NRW aufgeführt. Um diese im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (§ 37 Abs. 2 S. 1 SGB IX) analysieren zu können, ist eine regelmäßige standardisierte und dokumentierte Zufriedenheitsbefragung erforderlich.
2. Die Ziele der Betreuungsplanung müssen aus dem BEI_NRW stammen, da dieser die Grundlage der Feststellung des Hilfebedarfs im Gesamtplanverfahren darstellt. Die Ziele im BEI_NRW müssen gemäß Handbuch und Logik S.M.A.R.T sein. Zudem muss der Leistungserbringer die Voraussetzungen dafür schaffen, überprüfbare Betreuungsziele zu vereinbaren. Die Zielformulierung als SMART-Ziel hat nachweislich großen Einfluss auf die Zielerreichung. Beispielsweise kann nur bei einem attraktiven Ziel von der zur Zielerreichung nötigen Motivation ausgegangen werden. Auch ist nur bei einem realistischen Ziel überhaupt die Möglichkeit gegeben, dass dieses erreicht wird. Auch für die Überprüfbarkeit der Wirkung bzw. der Ergebnisqualität ist die SMART-Formulierung maßgeblich, denn nur bei einem messbaren Ziel kann die Zielerreichung kontrolliert werden (vgl. Handbuch S. 50). Somit hat die Zielformulierung als SMART-Ziel direkte Auswirkung auf die Zielerreichung und damit, als zentrales Merkmal der Ergebnisqualität gem. A 7.2.3 LRV NRW, auf die Qualität der Leistungserbringung.
3. Methoden sind systematische Handlungsformen für den zielgerichteten beruflichen Umgang mit sozialen Problemen. Methoden sind im Vergleich zu Konzepten weniger komplex, legen den Schwerpunkt eher auf den **Aspekt der Vorgehensweise**, und bedienen sich dabei eines Sets an geeigneten Verfahren und/oder Techniken. Die Verpflichtung auf methodisches Handeln ergibt sich, neben der expliziten Nennung in § 4 (3) 3. SP. LV, auch daraus, dass i.d.R. Fachkräfte zur Erbringung der Teilhabeleistung gefordert werden. Fachlichkeit zeichnet sich durch die Beherrschung und Anwendung von fachspezifischen Methoden aus. Diese wird unter o.g. vertraglicher Regelung aufgegriffen. Bei der Betrachtung der Zielerreichung ist der vertraglichen Vereinbarung entsprechend auch der Weg bzw. die eingesetzten Mittel (Methoden) zu evaluieren und ggf. anzupassen.
4. Die hier genannten Auszüge aus der Leistungsvereinbarung beschreiben die Notwendigkeit zur fortlaufenden Evaluation der Ziele und Wünsche. Die sogenannte Auftrags- oder Zielklärung ist ein fester Bestandteil der Gestaltung einer fachlich begründeten professionellen Arbeitsbeziehung zwischen Fachkraft und Leistungsberechtigtem. Nur durch Orientierung an den Wünschen und Zielen des Leistungsberechtigten kann von Selbstbestimmung ausgegangen werden. Ebenso kann auch nur dadurch eine Gewährleistung von Zielen entsprechend der S.M.A.R.T-Kriterien erfolgen (A – Attraktiv). Die Formulierung von konkreten Zielen und Wünschen sowie Hindernissen setzt ein hohes Reflexionsvermögen voraus, was auch Menschen ohne jegliche kognitiven Einschränkungen nicht ohne weiteres auf Zuruf möglich ist. Deswegen gibt es anerkannte wissenschaftliche Methoden, wie man Menschen, insbesondere auch Menschen mit kognitiven Einschränkungen, dazu hinführt, eigene Wünsche zu erkennen und verbalisieren zu können.
5. Grundsätzlich stellt die Dokumentationsleistung eine Urkunde im Rechtsverkehr dar (Eine *Urkunde* ist jede verkörperte menschliche Gedankenerklärung, die zum Beweis im Rechtsverkehr geeignet ist (Beweisfunktion) und den Aussteller erkennen lässt (Garantiefunktion)).¹ In diesem Sinne gilt die individuelle Leistungsdokumentation als Nachweis

¹ vgl. Rengier, StrafR BT II, 15. Auflage München 2014, § 32 Rdn. 1

der korrekten Leistungserbringung gegenüber dem Kostenträger. Daraus ergeben sich zum einen formale Anforderungen. Die individuelle Leistungsdokumentation muss Namen der dokumentierenden sowie der ausführenden Fachkraft (i.d.R. identisch), des betreuten Leistungsberechtigten, Datum und Uhrzeit enthalten, sowie revisionssicher sein.

6. Wie das Wort „Leistungsdokumentation“ ausdrückt, muss diese die konkrete fachliche Tätigkeit abbilden. „Konkret“ bedeutet mehr als ein Schlagwort wie „Motivation“ und „Unterstützung beim Arztbesuch“. Es muss deutlich werden, was die eigentliche geleistete und fachlich notwendige Maßnahme ist, die eine pädagogische Fachkraft inkl. einer entsprechenden Vergütung erforderlich macht. Daraus, sowie aus den Anforderungen aus dem Landesrahmenvertrag, ergeben sich somit folgende Anforderungen an die inhaltliche Ausgestaltung der individuellen Leistungsdokumentation:
- kurze Schilderung der Ausgangslage als Basis jeder sozialpädagogischen Intervention
 - Zielbezug (folgend aus A 7.2.2 (1) 5. und 6. Sp. LRV NRW)
 - Angaben zum konkreten (methodischen) Vorgehen bzw. zur konkreten fachlichen Tätigkeit (folgend aus A 2.1 Abs. 3 S. 2 SGB IX)
 - Zwischenfazits, Angaben zum Fallverlauf und zur Zielerreichung (alles folgend aus § 4 Abs. 2 Nr. 3 LV und § 37 Abs. 2 S. 1 SGB IX).

Bei entsprechenden Mängeln finden sich ausführlichere Erläuterungen zu den einzelnen Punkten im Prüfbericht.

7. Die Dokumentation der Leistungserbringung im Einzelfall soll den Leistungsverlauf im Sinne des fachlichen Prozesses abbilden (vgl. Anmerkung 7). Die Notwendigkeit zur Dokumentation des Leistungsverlaufs unter Darstellung der angewandten Methodik und deren Durchführung ergibt sich darüber hinaus im Besonderen aus § 3 (3) 3. Sp. LV. Demnach sind anhand der individuellen Betreuungsverläufe das Leistungsangebot sowie die erbrachten Fachleistungen zu evaluieren. Eine Evaluation der eingesetzten Methoden, Verfahren, Techniken und Interventionen kann nur erfolgen, wenn diese auch benannt und in der vorgesehenen Weise eingesetzt wurden. Dies ist auch notwendig für die Evaluation der angewandten Methode im Rahmen des gem. § 37 Abs. 2 SGB IX vorgeschriebenen „kontinuierlichen Verbesserungsprozess“. Nur so lässt sich durch den Leistungserbringer wie vorgeschrieben in einem systematischen Verfahren feststellen, ob die angewandte Methodik Erfolge zeigt und weiterverfolgt bzw. geändert werden sollte. Dies wird in A 7.2.2 (1) 1. Sp. LRV NRW als Merkmal der Prozessqualität genannt.
8. § 37 Abs. 2 S. 1 SGB IX schreibt den Leistungserbringern unabhängig von Art und Größe ein Qualitätsmanagementsystem vor, „das durch zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen die Qualität der Versorgung gewährleistet und kontinuierlich verbessert.“ Dazu wird im Landesrahmenvertrag unter A 7.2 (2) LRV NRW ausgeführt: Der Leistungserbringer hat ein Qualitätsmanagement sicherzustellen, „das durch systematische Verfahren und/oder Maßnahmen die vereinbarte Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der Leistungserbringung nach Maßgaben der Ziffern 7.2.1 bis 7.2.3 gewährleistet.“ Die Ergebnisqualität als maßgebliches Qualitätsmerkmal der Leistungserbringung wird hier explizit angeführt und ist dementsprechend durch systematische Verfahren zu erheben, zu analysieren und ggf. zu verbessern. Ergebnisqualität ist dabei in § 4 (3) LV beschrieben: „Grundlage für die Ergebnisqualität ist der Erreichungsgrad der im individuellen Hilfeplan vereinbarten Ziele.“ Der Hilfeplan ist mittlerweile durch den BEI_NRW ersetzt worden ist. Analog ist in A 7.2.3 (1) LRV NRW ausgeführt: „Die Ergebnisqualität ist als Zielerreichungsgrad der gesamten Leistungserbringung zu verstehen.“ Dies bedeutet, dass eine systematische Erhebung der Zielerreichung durch den Leistungserbringer zu erfolgen hat. Diese kann in der Masse nur kennzahlenbasiert erfolgen.

9. §37 a SGB IX schreibt den Leistungserbringern vor, geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen zu treffen. Als geeignete Maßnahme gilt insbesondere die Entwicklung und Umsetzung eines auf die Einrichtung zugeschnittenen Gewaltschutzkonzeptes. Damit ein Gewaltschutzkonzept das Merkmal der Passgenauigkeit auf die spezielle Einrichtung erfüllt, muss den konzeptionellen Ausführungen eine Risikoanalyse vorangestellt werden. Erst durch eine valide Risikoanalyse können bestehende Strukturen und Gegebenheiten der jeweiligen Einrichtung kritisch in Bezug auf potentiell begünstigenden Einfluss auf Gewaltereignisse betrachtet und hinterfragt werden. §37 a SGB IX schreibt den Leistungserbringern vor, geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen zu treffen. Als geeignete Maßnahme gilt insbesondere die Entwicklung und Umsetzung eines auf die Einrichtung zugeschnittenen Gewaltschutzkonzeptes.
10. Die erfolgreiche Umsetzung eines Gewaltschutzkonzeptes ist maßgeblich von der Herstellung von Transparenz durch systematische Information und Beteiligung aller Organisationsmitglieder abhängig. Entsprechend notwendig sind Fortbildungen der Angestellten zum Thema Gewalt und Gewaltprävention sowie Information der Leistungsberechtigten zum Themenkomplex. Aufgrund der Bedeutung des Themas sollte der Gewaltschutz bereits im Einarbeitungskonzept des Leistungserbringers berücksichtigt werden.
11. In § 4 (2) LV ist als Bestandteil der „Prozessqualität“ festgelegt: „Der Leistungserbringer geht Beschwerden unverzüglich nach. Soweit kein Einvernehmen zu erzielen ist, wird der Träger der Eingliederungshilfe informiert.“ Diese Vereinbarung ist in Zusammenhang mit der Vorschrift in § 37 Abs. 2 SGB IX zu sehen, die den Leistungserbringern ein Qualitätsmanagement vorschreibt, „das durch zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen die Qualität der Versorgung gewährleistet und kontinuierlich verbessert.“ Das Beschwerdemanagement ist unzweifelhaft ein elementarer Bestandteil der Qualitätssicherung und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in einem Dienstleistungsgewerbe. Dementsprechend ist in § 7.2. (2) LRV NRW auch das „Beschwerdemanagement“ als Kernbestandteil des Qualitätsmanagements festgelegt.
12. Damit ein Beschwerdemanagement in der Praxis funktionieren kann, ist es unerlässlich, dass potentielle Beschwerdeführer über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert werden. Dabei muss sichergestellt sein, dass die Leistungsberechtigten in einer für sie wahrnehmbaren Form über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert sind. Wichtig ist hierbei vor allem die Nennung einer konkreten Ansprechperson. Diese Ansprechperson muss die dafür notwendige Qualifikation und angemessenen zeitlichen Ressourcen haben. Bei der Auswahl der Ansprechperson muss – insbesondere vor dem Hintergrund der besonderen Bedürfnisse der Leistungsberechtigten – neben persönlicher und fachlicher Qualifikation auch auf Interessenskonflikte und Niedrigschwelligkeit geachtet werden.
13. Hier geht es um eine Einwertung der vorgefundenen Beschwerdemöglichkeiten. So kann zum Beispiel eine Beschwerdemöglichkeit nur beim Gruppenleiter in einer WfbM (um den es sich bei einer Beschwerde handeln kann) als eine hohe Hemmschwelle angesehen werden. Dagegen kann eine unabhängige Ombudsfrau oder der Werkstattrat / Bewohnerbeirat als sehr niedrigschwellig angesehen werden. Auch die Form (online, schriftlich, mündlich) kann eine Barriere darstellen. Die Bewertung, was als niedrigschwellig anzusehen ist, ist eng verknüpft mit dem durch den Leistungserbringer betreuten Personenkreis und damit von Leistungserbringer zu Leistungserbringer sehr unterschiedlich. Die im Prüferfassungsbogen ggf. getroffene Einschätzung wird deswegen im Prüfbericht immer ausführlich begründet.
14. Das Beschwerdemanagement gehört zwangsläufig in ein Qualitätsmanagementsystem eines Dienstleisters, da es wichtiges Auskünfte über die Kundenzufriedenheit als Teil der

- Ergebnisqualität liefert. In A 7.2 (2) 5. Sp. LRV NRW wird es dementsprechend als Teil eines Qualitätsmanagementsystems gefordert. Um das Funktionieren eines Prozesses in der Praxis gewährleisten zu können, müssen die ausführenden Mitarbeitenden wissen, was sie in dem konkreten Fall zu tun haben (d.h. die Konzeption kennen).
15. Sowohl das Erzielen einer Lösung (und auch welche Art von Lösung) als auch die Bearbeitungsdauer sind wesentliche Kennzahlen, um das Funktionieren eines Beschwerdemanagements in der Praxis beurteilen zu können und auszuschließen, dass Beschwerden „ausgesessen“ werden.
 16. Nicht jede geäußerte negative Aussage eines Leistungsberechtigten ist gleich zu dokumentieren, zum Beispiel eine Aussage wie: „Das Essen schmeckt mir heute nicht.“ Hier ist vom Leistungserbringer eine verbindliche Festlegung zur Relevanz zu treffen: Wann bzw. unter welchen Voraussetzungen ist eine entsprechende Äußerung dem offiziellen Verfahren zuzuführen? Erst dann kann davon ausgegangen werden, dass die Mitarbeitenden des Leistungserbringers relevante Beschwerden regelmäßig erfassen und von einem „systematischen Verfahren“ gem. § 37 Abs. 2 SGB IX die Rede sein (vgl. Ausführungen zu Qualitätsmanagement allgemein).
 17. Die Auslegung des Begriffs "regelmäßig" erfolgt dabei nach den Anforderungen für Beschäftigte bei Kinder- und Jugendhilfeträgern (§ 72a SGB VIII). Das besondere Schutzbedürfnis von Menschen mit Behinderung ist ähnlich hoch, es sind keine Gründe ersichtlich, hier einen niedrigeren Standard anzusetzen.
 18. Die Leistungserbringung muss auch im Fall von Urlaub oder Krankheit der Mitarbeitenden durch den Leistungserbringer sichergestellt sein, zumindest soweit die Leistungsberechtigten unmittelbar darauf angewiesen sind und die Leistungen deshalb nicht aufgeschoben werden können. Dies zählt zur bedarfsgerechten und personenzentrierten Leistungserbringung.
 19. Die gesetzlichen „systematischen Verfahren“ erfordern Angaben zu Wer? Macht Was? Wann? Wie? Und Wer kontrolliert es. Das ist die Mindestanforderung an eine Prozessbeschreibung. Dies gilt auch für den Prozess „Supervision“, weswegen hier eine Festlegung zur Häufigkeit und Zugangsvoraussetzungen zu treffen ist.