

Trialog als Chance zur gegenseitigen Vertrauensbildung

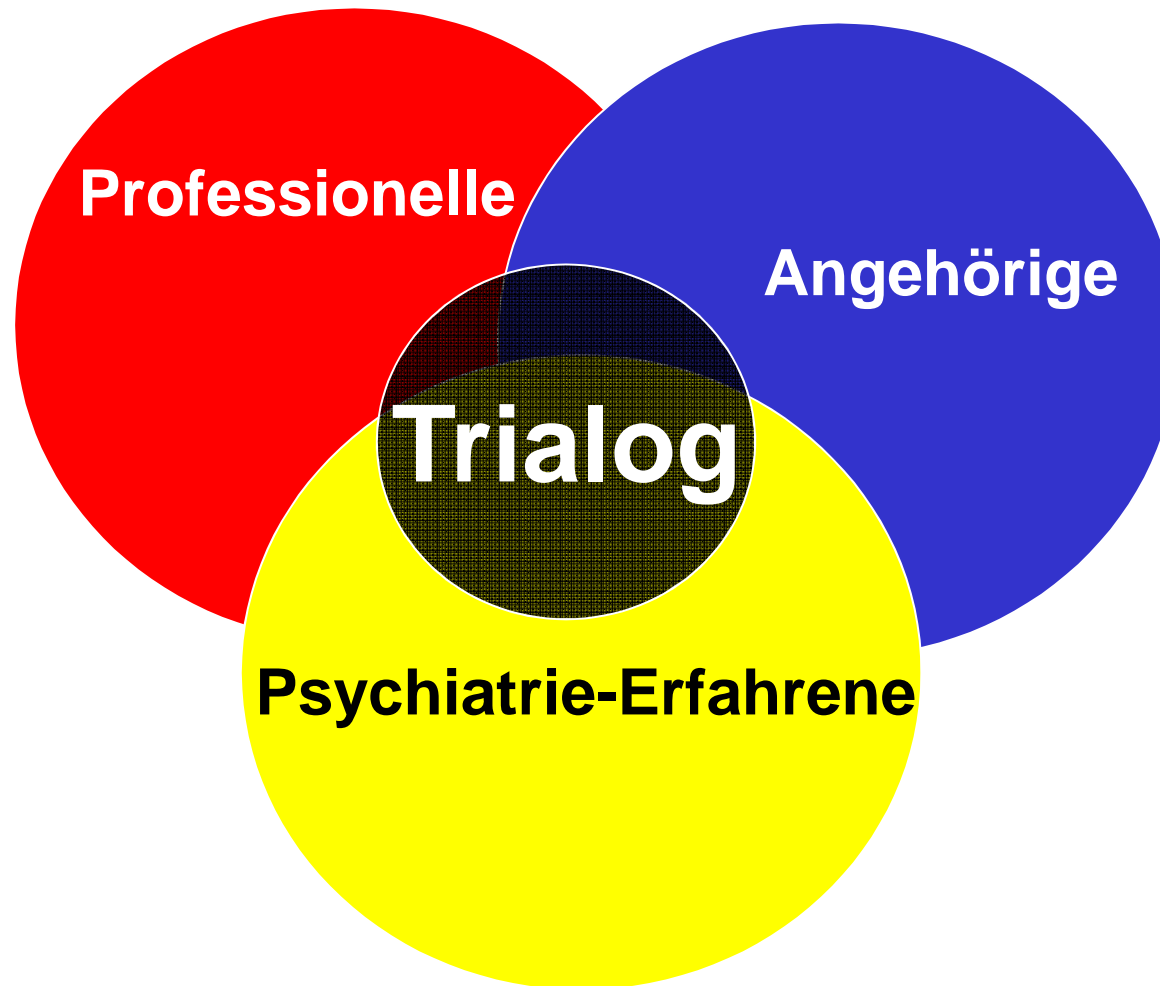
Kann QM die Trialog- Kultur für die tägliche Praxis beflügeln ?



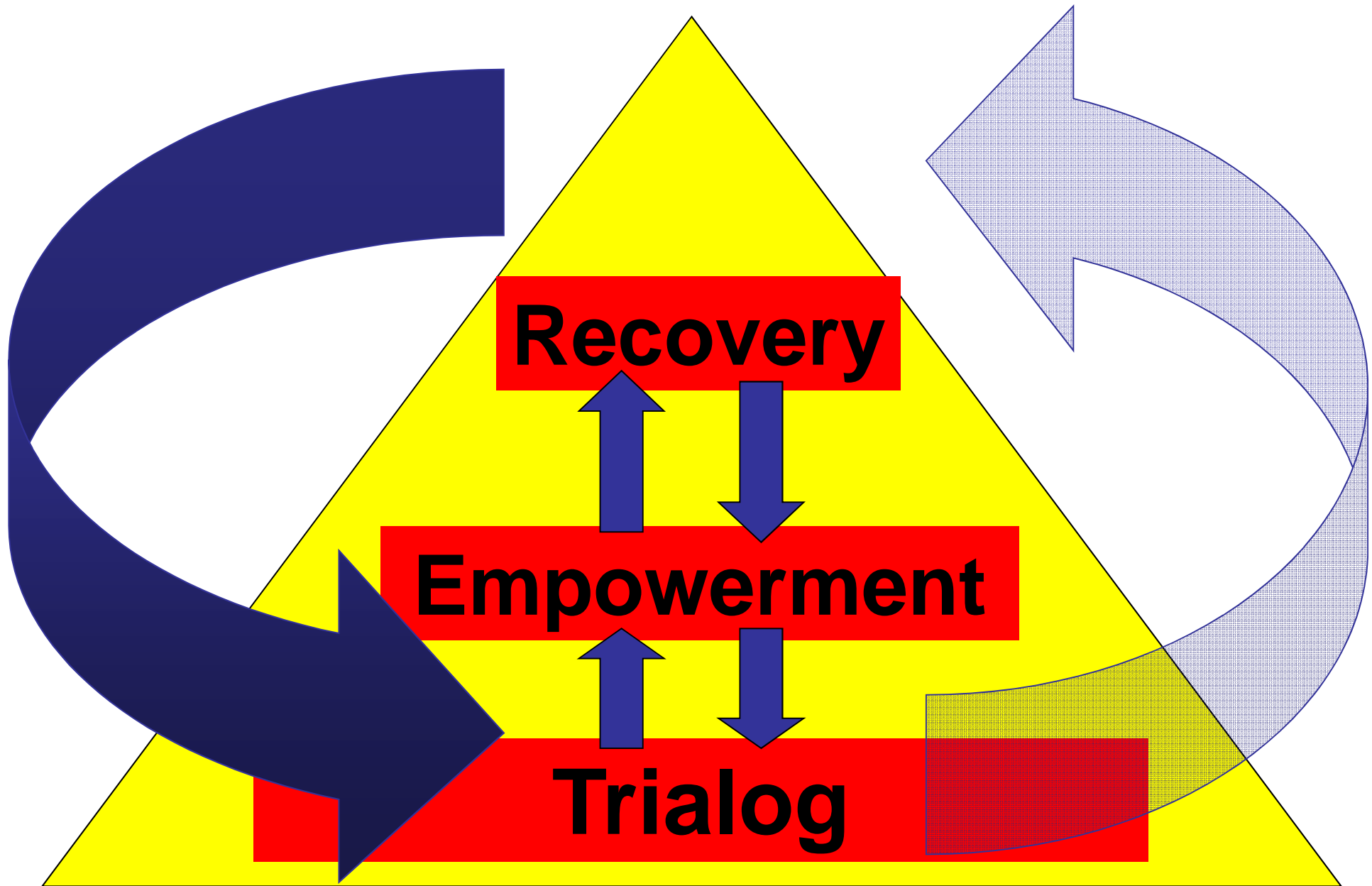
**Zur Philosophie und Praxis
Trialogischer
Haltungs-, Handlungs- und
Kommunikationskultur
auf der Basis von
ProPsychiatrieQualität (PPQ)**

www.ppq.info

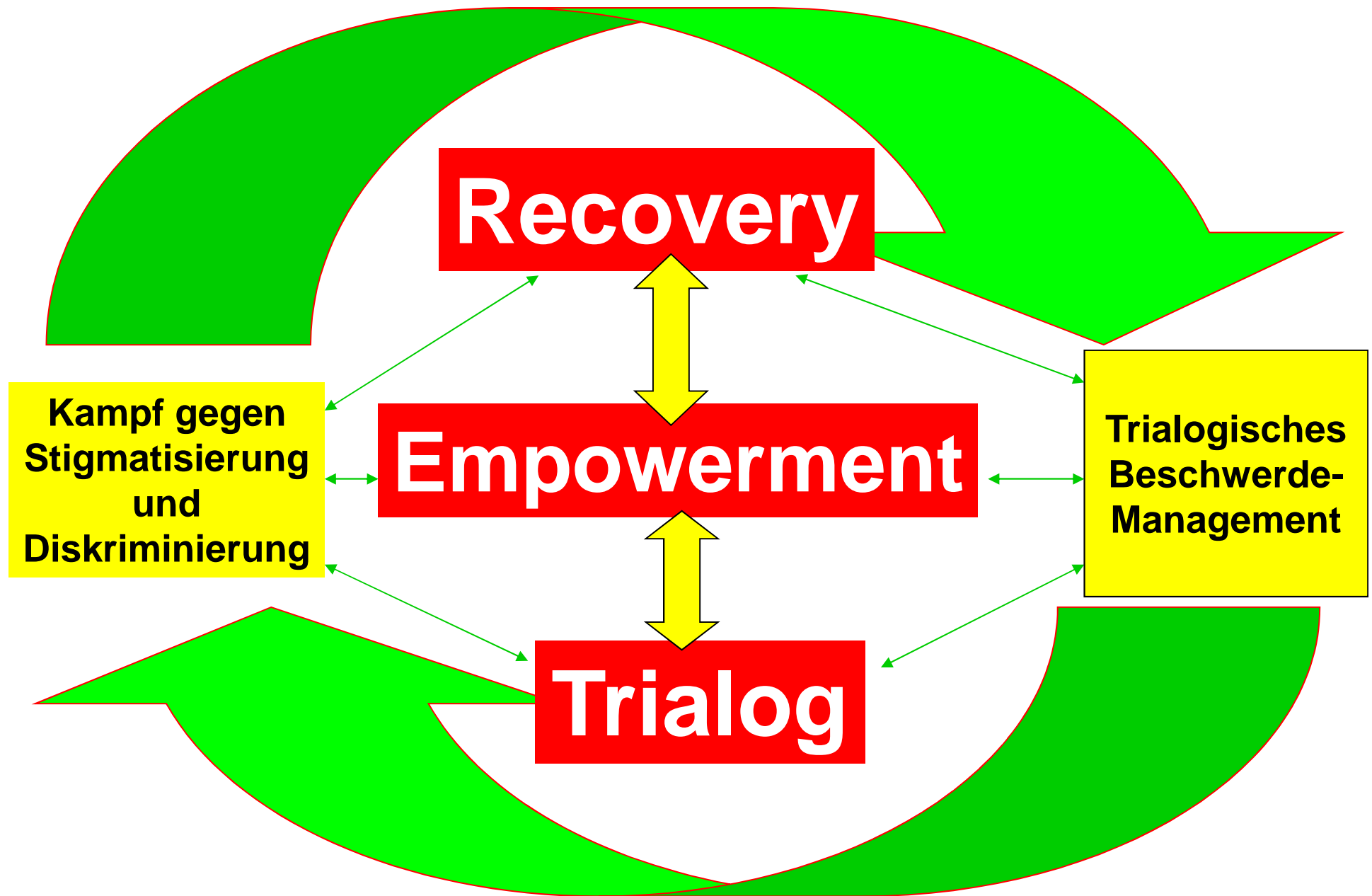


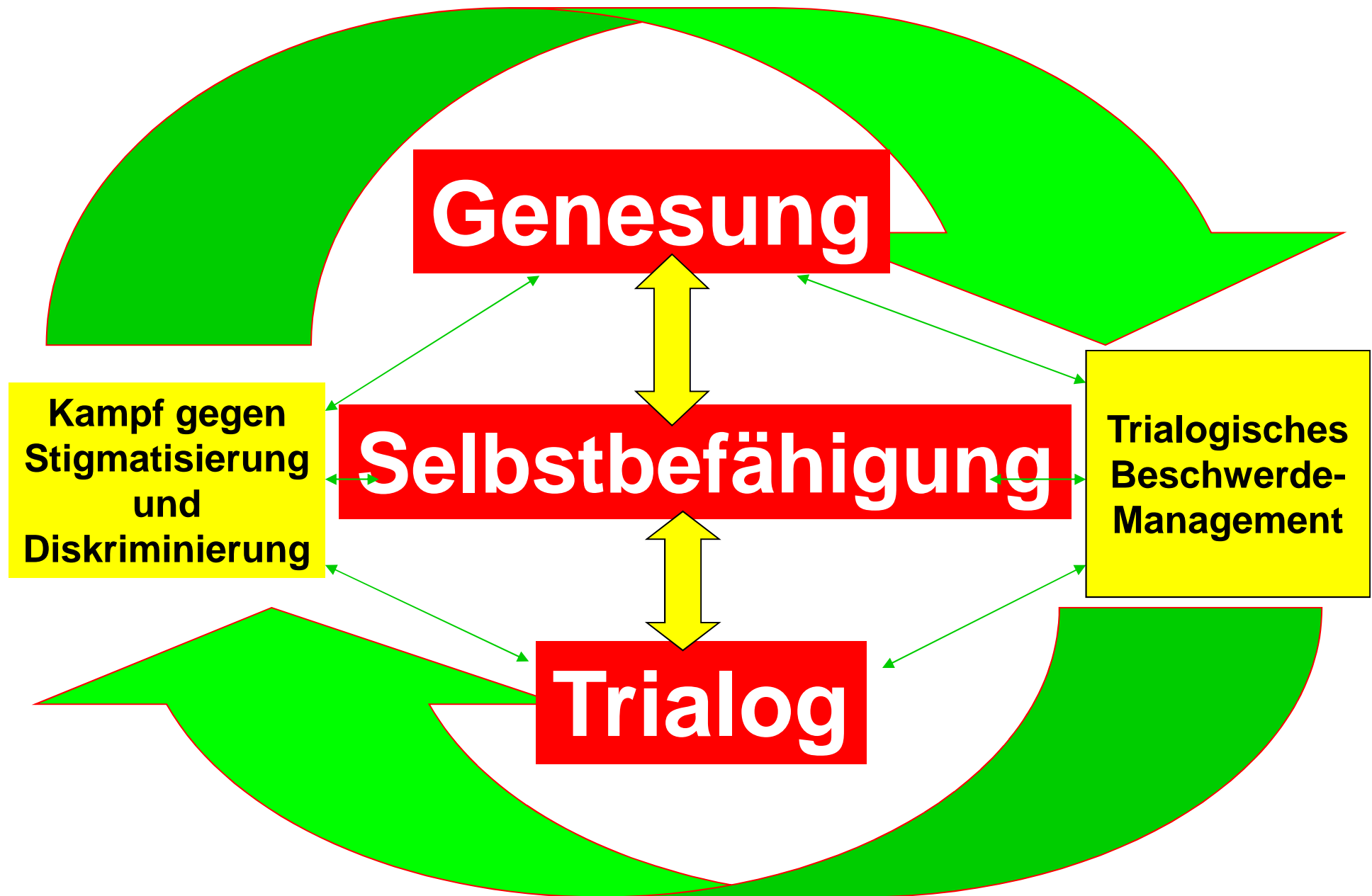


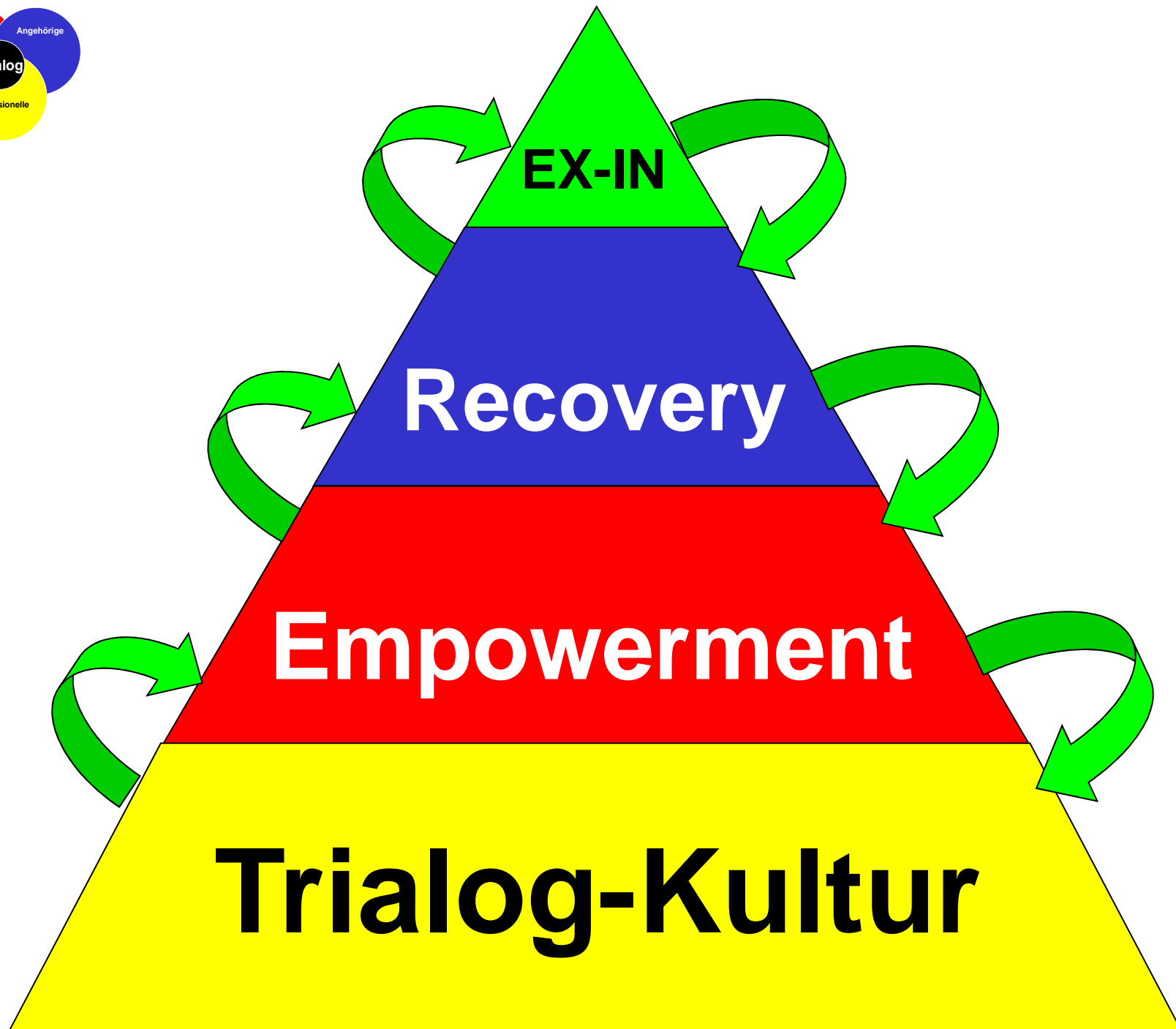
Trialog_Vertrauensbildung_BeB_23.05.2014
Sabine Joel /Wolfgang Monheimius/Jürgen Bombosch
JMB-Team

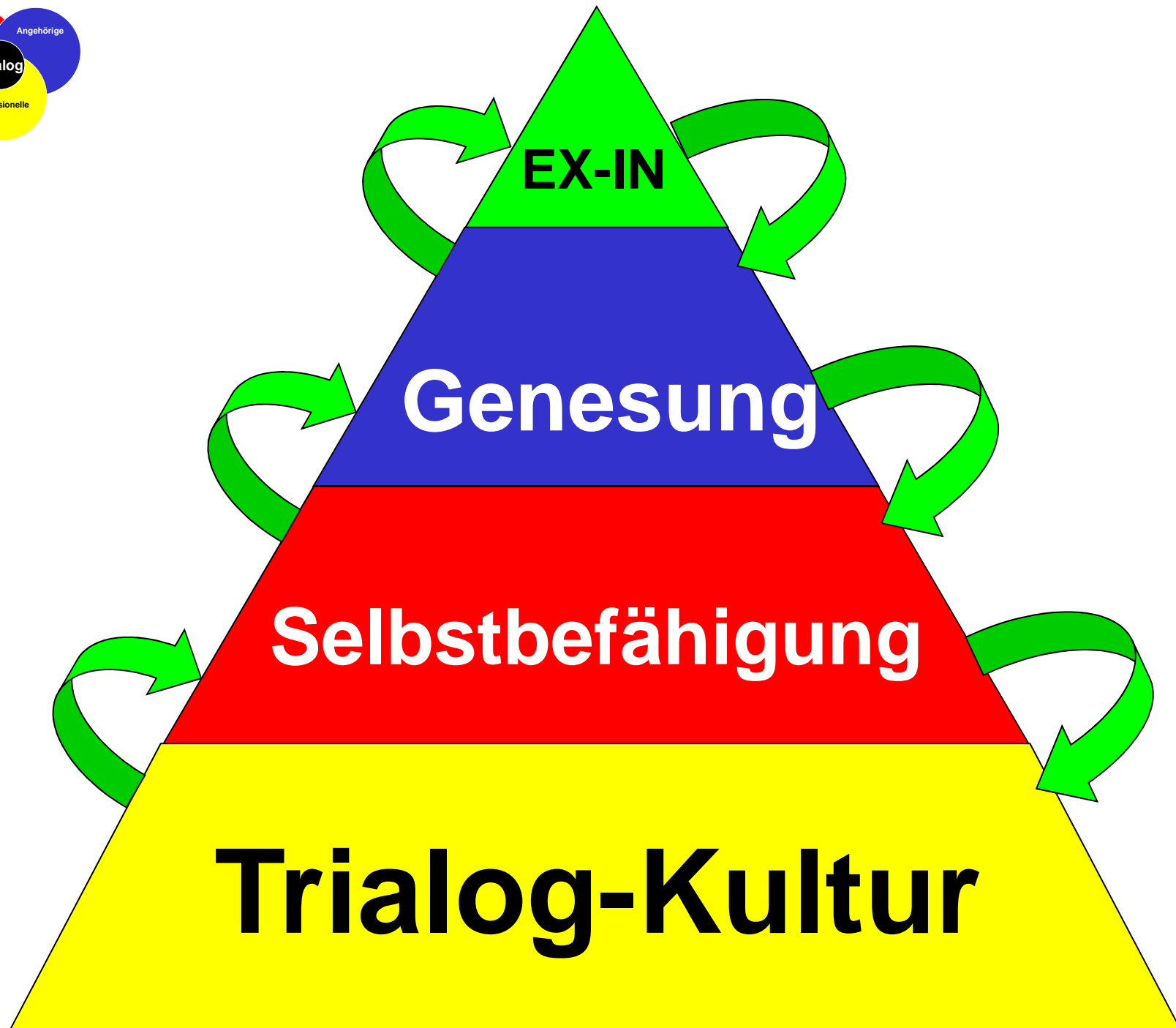


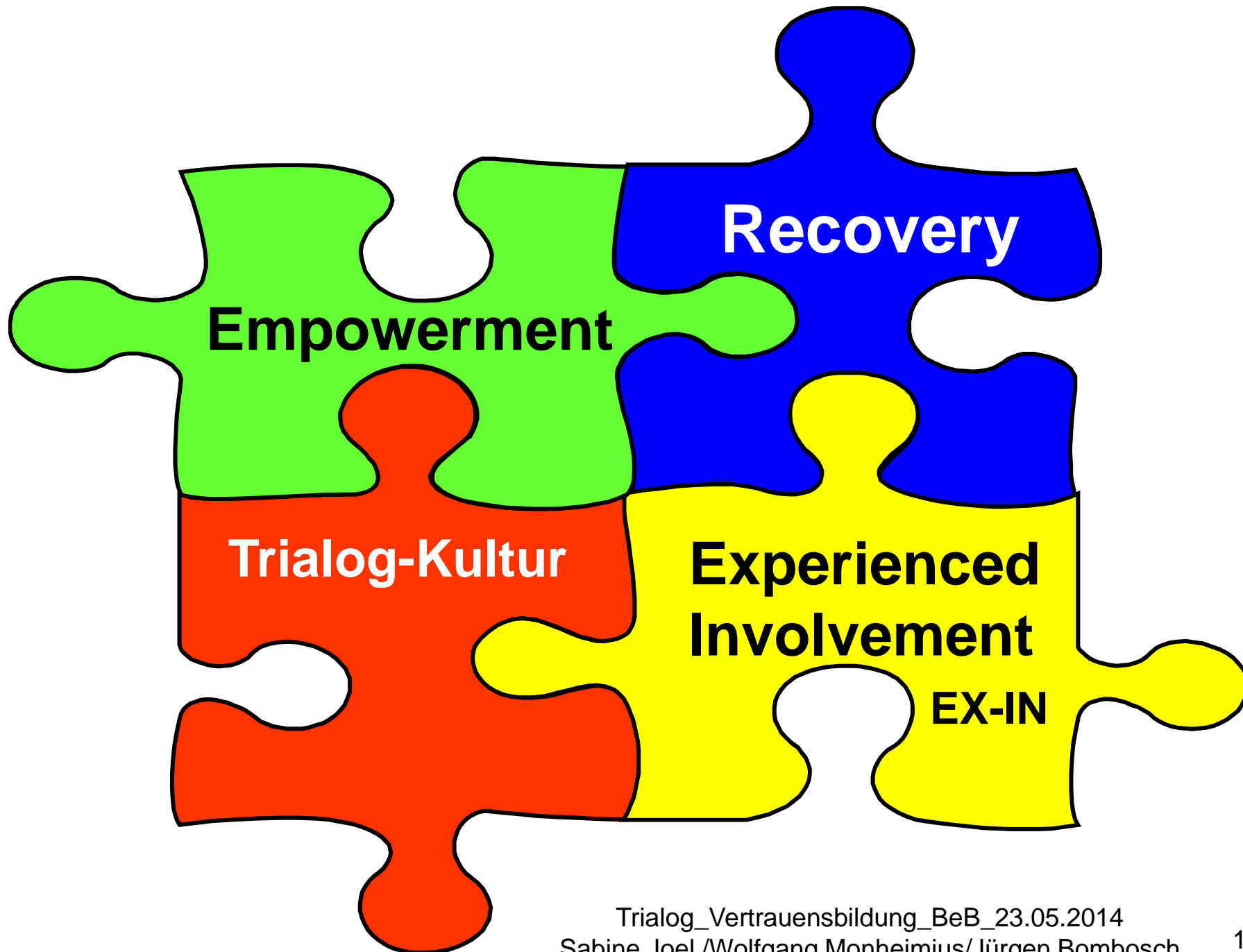














Beispiel für einen scheinbar herzlichen Trialog

Koalitionsvereinbarung von CDU/CSU und FDP 2009

Trialog_Vertrauensbildung_BeB_23.05.2014

Sabine Joel /Wolfgang Monheimius/Jürgen Bombosch JMB-Team

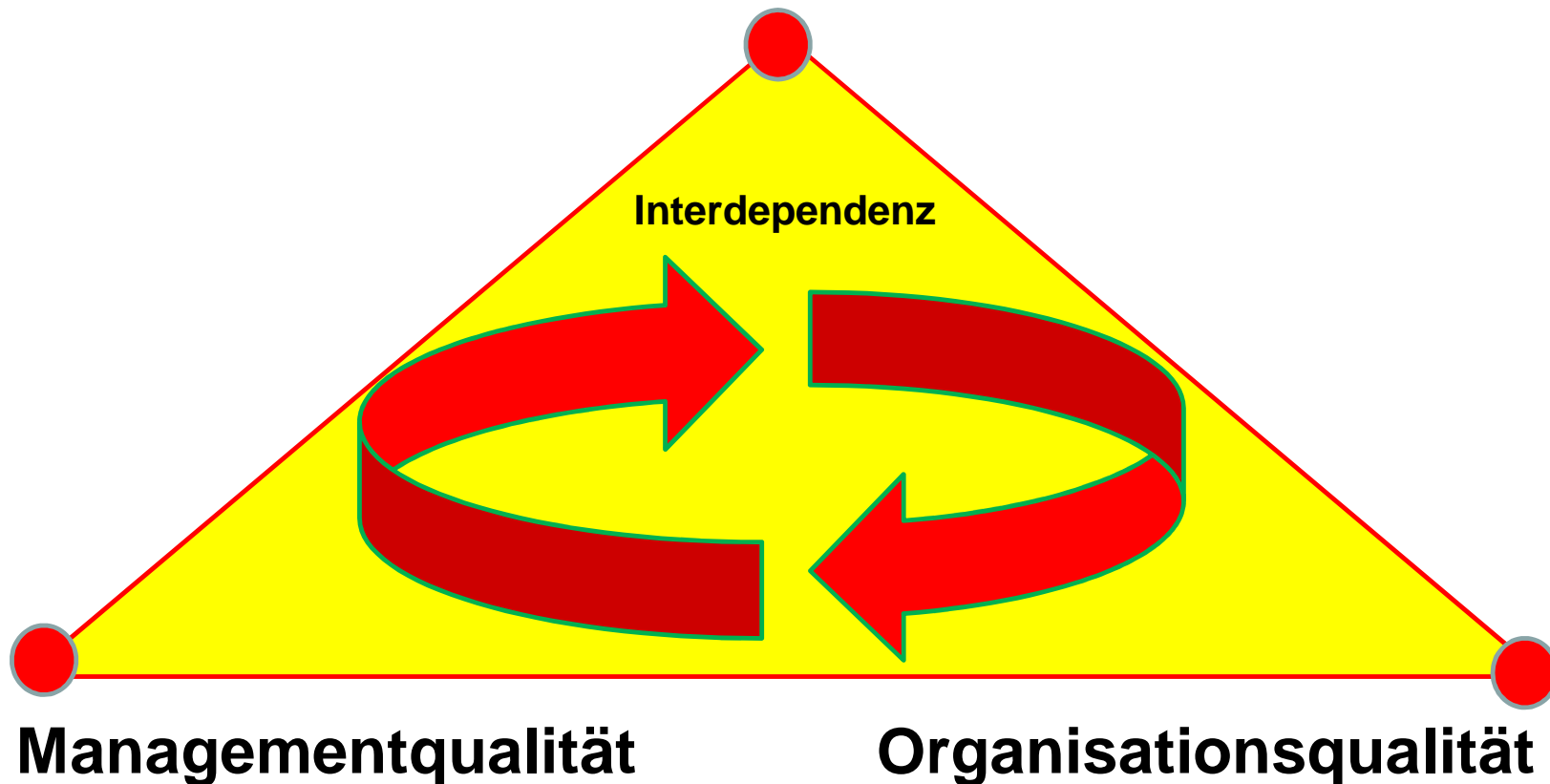
11

Unterzeichnung des Koalitionsvertrages am 16. Dezember 2013 in Berlin



Diesmal eher ein Dialog als ein scheinbarer Trialog ...?

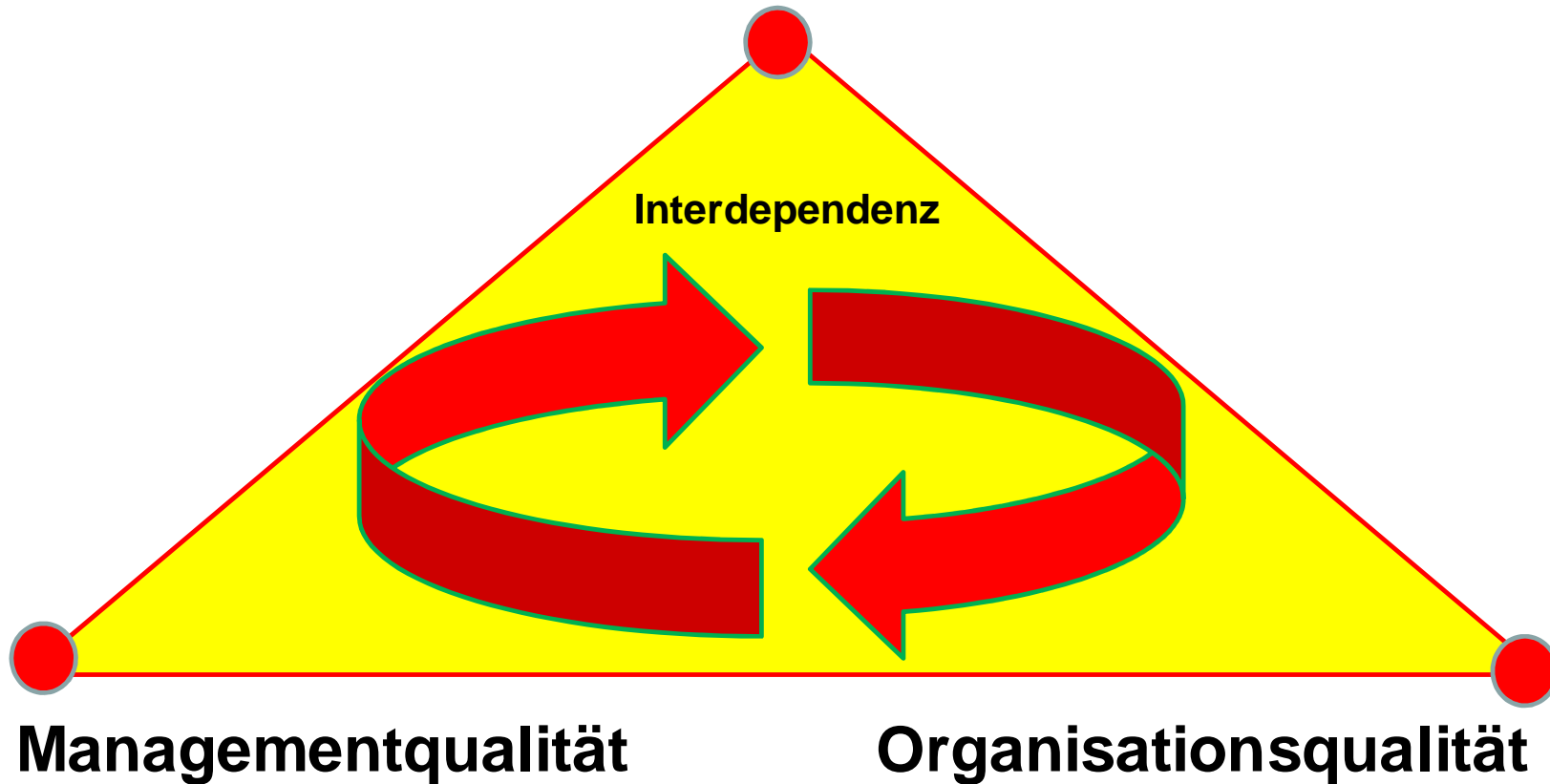
Beziehungsqualität



Inspiration: Durch Frau Prof. Dr. phil. Daniela Braun - FH-Koblenz 02-2012

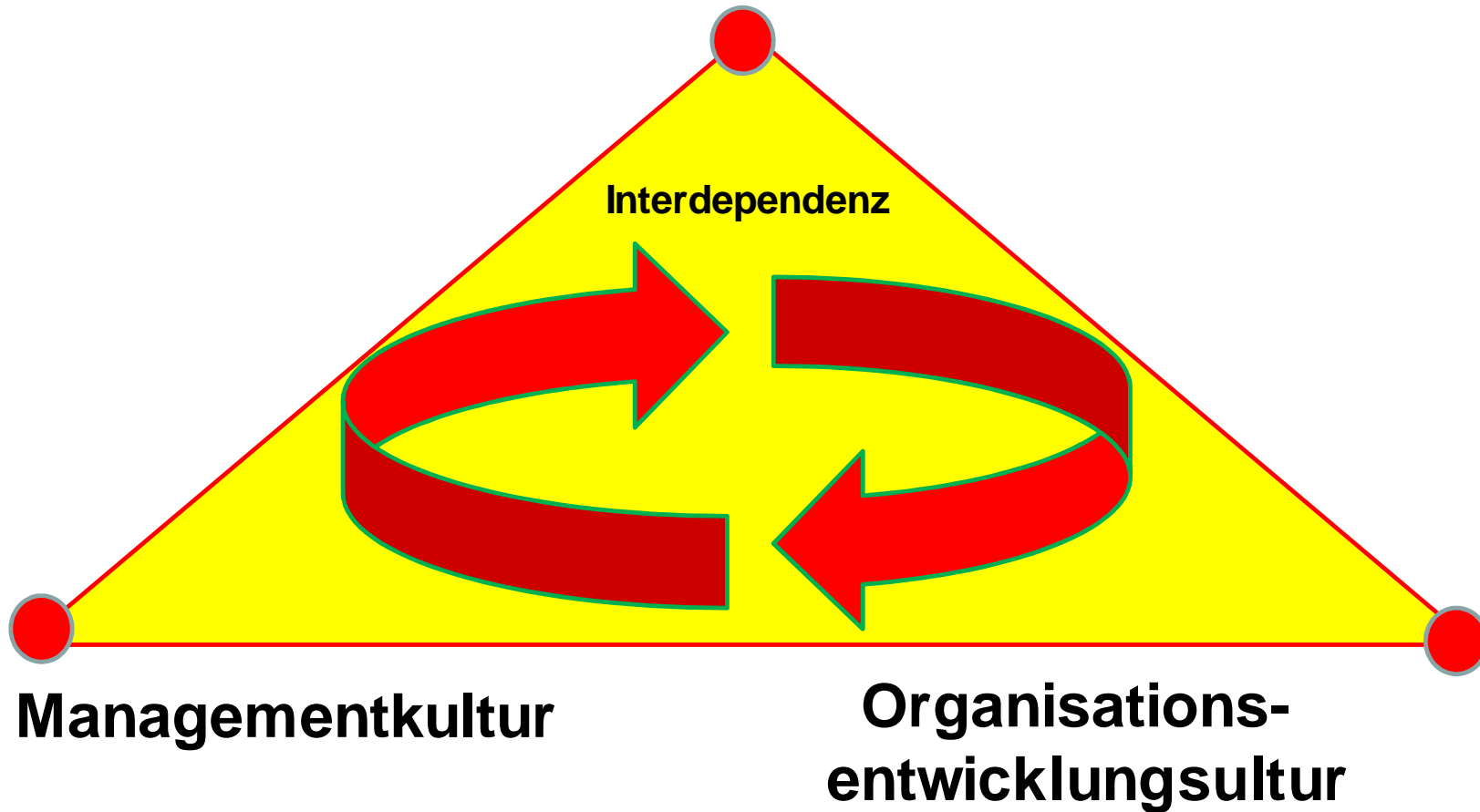
Abb. 2 Interdependenz (gegenseitige Abhängigkeit) von Beziehungs-, Management- und Organisationsqualität

Beziehungsqualität



Das Magische Dreieck der Beziehungsqualität

Beziehungskultur



Das Magische Dreieck der Organisationsentwicklungskultur

TEAMWORK



Worum geht es bei unserer Haltung ?

- Bei unserer Haltung geht es um unsere
Gesinnung**
- Nach Immanuel Kant (1724-1804) kann eine
Gesinnungsethik nicht ohne eine
Verantwortungsethik gedacht werden**

**Und worum geht es bei unserer Haltung im
Sinne ethischer (moralisch/sittlicher)
Gesinnung ?**

**Kants berühmter „Kategorische Imperativ“ lautet:
"Handle nur nach derjenigen Maxime, durch die
du zugleich wollen kannst, dass sie ein
allgemeines Gesetz werde."**

Mit anderen Worten ...

**... Verhalte Dich allen anderen gegenüber
so, wie sich - Deinem Wunsch
entsprechend - auch alle anderen Dir
gegenüber verhalten sollten ...**

Toll!
Ein
Anderer
Macht's!



Mit anderen Worten ...

Alleingang ist: Out

Teamarbeit ist: In



Trialog_Vertrauensbildung_BeB_23.05.2014
Sabine Joel /Wolfgang Monheimius/Jürgen Bombosch
JMB-Team



Trialog_Vertrauensbildung_BeB_23.05.2014
Sabine Joel /Wolfgang Monheimius/Jürgen Bombosch JMB-Team



ProPsychiatrieQualität (PPQ 2009) als QM-System auf Basis der Trialog- Kultur; Empirische Erkenntnisse als Qualitätsauditor aus den ersten beiden Zertifizierungen nach PPQ



Was hat sich verändert?

- Die gesamte Haltungs-, Handlungs- und Kommunikationskultur**
- Teilhabe- und Partizipationskultur:
Partnerschaft/Partizipation**
- Interdisziplinäre Trialog-Gespräche sind bereits selbstverständlich bzw. werden inzwischen von allen Beteiligten gefordert!**
- Transparente Öffentlichkeitsarbeit**
- Transparente Stadtteilorientierung**



Was hat sich verändert?

- Flexibilität: Von der ausschließlichen Komm- zur Geh-Struktur (Beratung, Aufnahmegespräche ...)**
- Offene Evaluationsbereitschaft**
- Transparenzkultur generell verstärkt**
- Psychiatrie-Erfahrene, Angehörige und Profis akzeptieren sich als Experten**
- „Angstkultur“ versus Kultur des verstärkten Selbstbewusstseins aller !**

Was bedeutet ProPsychiatrieQualität ?



Vgl. www.ppq.info

- **PPQ ist ein inhaltliches QMS für die Sozialpsychiatrie und andere Handlungsfelder des Sozial- und Gesundheitswesens**



Was bedeutet ProPsychiatrieQualität ?



- Auftraggeber waren die beiden Bundesfachverbände von Diakonie und Caritas in Deutschland:

Bundesverband
evangelische
Behindertenhilfe



Was bedeutet ProPsychiatrieQualität ?



**Die dritte Auflage wurde in einem
trialogisch besetzten
bundesweiten Qualitätszirkel
völlig neu bearbeitet
und im Februar 2009
[mit E-Book-CD]
im Psychiatrie-Verlag veröffentlicht
Vgl. www.psychiatrie-verlag.de**



Was bedeutet ProPsychiatrieQualität ?



**PPQ und orientiert sich an
7 fachlich-ethischen Leitzielen**



Die 7 ethisch-fachlichen Leitziele von PPQ lauten

- 1. Würde achten –
Rechte sicherstellen**
- 2. Selbstbestimmung wahren –
Eigenverantwortung stärken**
- 3. Verantwortung in gegenseitiger
Achtsamkeit übernehmen**



Die 7 ethisch-fachlichen Leitziele von PPQ lauten

**4. Glaubens- und Sinnerfahrungen
ermöglichen**

**5. Teilhabe am Gemeinwesen
solidarisch gestalten**

6. Leiden und Symptome vermindern

7. Mit Ressourcen nachhaltig umgehen



Was bedeutet ProPsychiatrieQualität ?



**Eine „Werte-Matrix“
verknüpft die PPQ-Leitziele
mit der Beschreibung der
unterschiedlichen Leistungsprozesse im
Rahmen des sozialpsychiatrischen
Angebotsspektrums vgl. www.ppq.info**

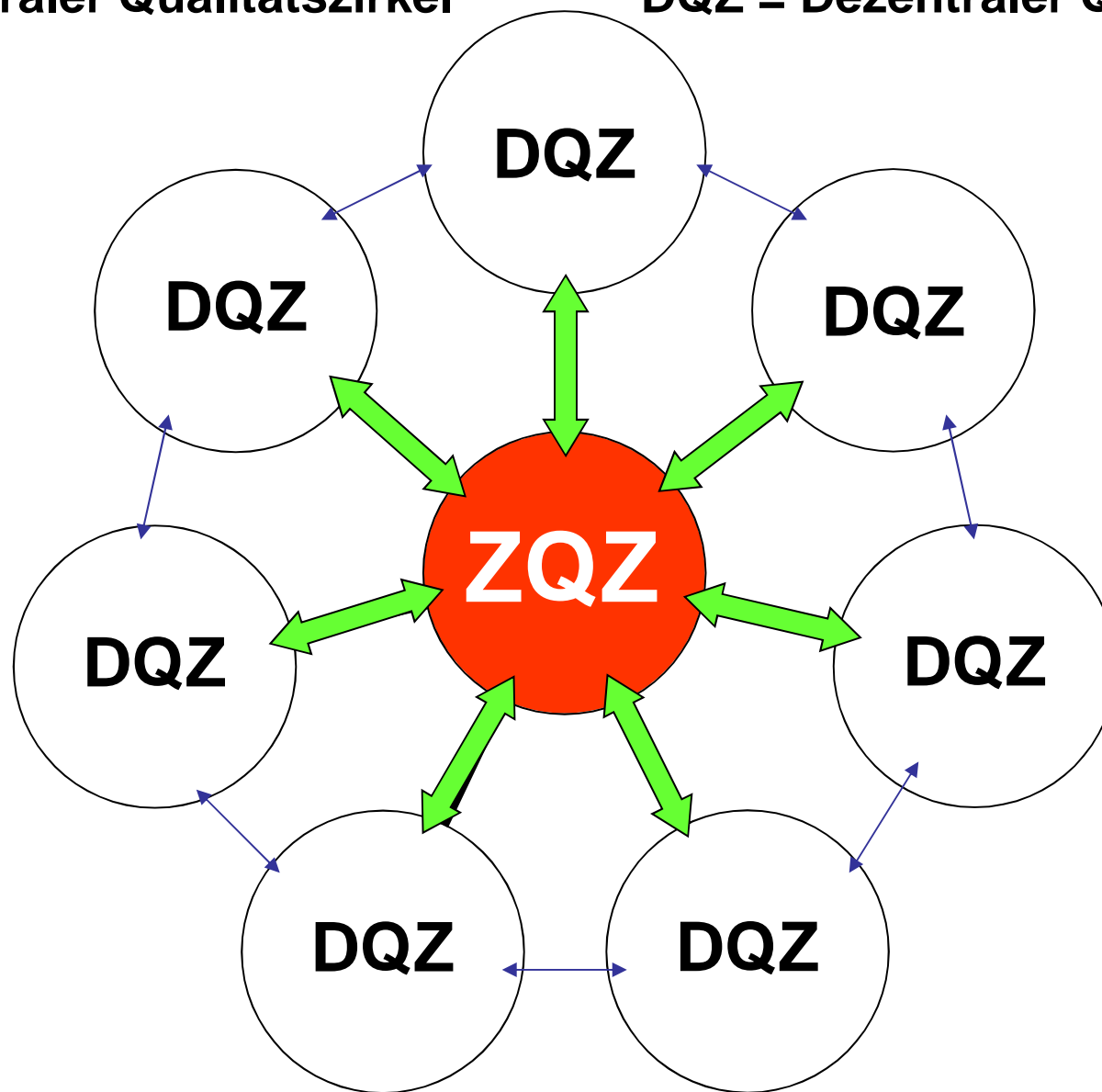


Matrix zur Gewinnung von leitzielorientierten Qualitätsindikatoren

 Leitziele	WÜRDE ACHTEN – RECHTE SICHERSTELLEN	SELBSTBESTIM- MUNG WAHREN – EIGEN- VERANTWORTUNG STÄRKEN	VERANTWORTUNG IN GEGENSEITIGER ACHTSAMKEIT ÜBERNEHMEN	GLAUBENS- UND SINNERFAHRUNGEN ERMÖGLICHEN	TEILHABE IM GEMEINWESEN SOLIDARISCH GESTALTEN	LEIDEN UND SYMPTOME VERMINDERN	MIT RESSOURCEN NACHHALTIG UMGEHEN
Leistungsprozesse							
<i>Kontaktaufnahme/ Zugang</i>							
<i>Planung der Hilfen</i>							
<i>Bedarfsgerechte und personenzentrierte Hilfe</i>							
• <i>Betreuung / Rehabilitation</i>							
• <i>Grundversorgung</i>							
• <i>Wohnen / Gebäude /Ausstattung</i>							
<i>Koordination der Dienstleistung im Einzelfall</i>							
<i>Personaleinsatz und – organisation</i>							
<i>Personalqualifikation</i>							
<i>Leistungsdokumentation</i>							
<i>Verwaltung/ Abrechnung</i>							
<i>Öffentlichkeitsarbeit</i>							
<i>Gemeinwesenorientierung</i>							

ZQZ = Zentraler Qualitätszirkel

DQZ = Dezentraler Qualitätszirkel



Ansprechpartnerin Umsetzung PPQ/EX-IN Kontext Diakonie

Wolfgang Monheimius

Diplom-Sozialarbeiter (FH) /
SpZA / EX-IN-Dozent

Tel.: 02241 39779-12

Fax: 02241 39779-11

[monheimius\(at\)johanneshaus.de](mailto:monheimius(at)johanneshaus.de)

<http://www.johanneshaus.de/>



Ansprechpartnerin Umsetzung PPQ/EX-IN Kontext Diakonie

Sabine Joel

Kursleitung EX-IN-Ausbildung Bonn/Rhein-Sieg

Chemisch Technische Assistentin /

Reiseverkehrskauffrau /

EX-IN-Genesungsbegleiterin

Brucknerstraße 32

53721 Siegburg

Tel.: 02241 9386621

Fax: 02241 9386622

[joel\(at\)johanneshaus.de](mailto:joel(at)johanneshaus.de)

<http://www.johanneshaus.de/>



PPQ in der sozialpsychiatrischen Praxis

Sabine Joel

und

Wolfgang Monheimius

berichten von ihren Erfahrungen

mit PPQ, der Trialog-Kultur

und EX-IN

J. Bombosch / H. Hansen / J. Blume (Hg.)

Trialog praktisch

Psychiatrie-Erfahrene,
Angehörige und Professionelle
gemeinsam auf dem Weg
zur demokratischen Psychiatrie



Paranus





Mit anderen Worten:

Werden oder bleiben Sie

kreativ!



Trialog_Vertrauensbildung_BeB_23.05.2014
Sabine Joel /Wolfgang Monheimius/Jürgen Bombosch JMB-Team



Was tun ?

**Nachdenklicher Affe schaut auf unseren Planeten und fragt sich: Was tun ?
Links daneben steht: „Geld macht dumm“ – Darunter: „Armut auch“
Ort: Düsseldorf zwischen Wehrhahn und HBF, aus Ri. Duisburg, rechts
Vgl. www.farbfieber.de**

**Ganz herzlichen
Dank
für Ihre freundliche
Aufmerksamkeit!**



**Ich schlieÙe mich
dem Dank meines
Vorredners an!**



Jürgen Bombosch

Diplom-Psychologe/Diplom-Soziologe (www.fu-berlin.de)

Diplom-Nonprofit-Manager (www.vmi.ch)

Krankenpfleger (<http://www.stiftung-tannenhof.de/cms/>)

Qualitätsauditor: pCC: www.procum-cert.de

Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V.

Referent für Qualitätsmanagement Tageseinrichtungen für Kinder

Geschäftsbereich Familie, Bildung und Erziehung (FABE)

Geschäftsstelle Düsseldorf

Lenaustraße 41 / D-40470 Düsseldorf

Telefon: +49 211 6398-244 (Sekretariat: *Claudia Schubert*)

Telefax: +49 211 6398-299

Mobil: 0160 - 9 77 888 03

j.bombosch@diakonie-rwl.de / www.diakonie-rwl.de

Büro Münster:

Geschäftsstelle Münster

Friesenring 32-34, 48147 Münster

Telefon +49 251 2709-208

Telefax +49 251 2709-573

Sekretariat: *Andrea Kuktin*

Telefon: +49 251 2709-243

Telefax: +49 251 2709-55-243

a.kuktin@diakonie-rwl.de / www.diakonie-rwl.de

Sitz des Vereins:

Lenaustraße 41 / D-40470 Düsseldorf

Telefon: +49 211 6398-0 / Telefax: +49 211 6398-299

info@diakonie-rwl.de / www.diakonie-rwl.de





Auswirkungen von Pro-Psychiatrie-Qualität in der Malteser-Johanniter-Johanneshaus gemeinnützige GmbH von 2009 bis 2014

Eckdaten

1. *Offizielle Implementierung 2009 mit Ulrich Nicklaus: 2 Tage Schulung für alle MA*
 1. *Zertifizierung aller Bereiche 2012*
 2. *Zertifizierung aller Bereiche 2014*

- Messbare Verbesserung des Betriebsklimas
(Stichworte: Nahezu alle Bereiche sind mit EX-IN Kräften besetzt; EX-IN Kräfte, Fachkräfte, Nutzer und Angehörige schildern Transparenz und konkrete Optionen der Mitbestimmung)
- *Die in der Arbeit erwünschte „Haltung“ wurde überprüfbar zertifiziert / im Trialog definiert.*
- *Alle Leistungen / Produkte gelangten in einen wirksamen kontinuierlichen trialogischen Verbesserungsprozess.*
- *Es entstehen aus Nutzerperspektive zunehmend mehr „Perspektiven der Genesung und Inklusion“ anstatt „betreut zu werden“.*
- *Das Unternehmen „Inkludierte“: Öffnung in den Stadtteil, bei ca. 200 Klienten Besuch von 500-700 Menschen im „Forum für Gesundheit und Bildung“ monatlich, Wohnungs-Angebote von Eigentümern aufgrund positiver Begegnungen im Quartier, mit dem 1. Markt gekoppelte Aufträge an die Arbeitstherapie – hierdurch gegenseitige Vertrauensbildung, Zulauf von Ehrenamt und Gewerbe: auch Anfragen zur persönlichen Beratung und Prävention, Anfragen von Schulen für Präventionsseminare, erfolgreiche Implementierung von neu entwickelten EX-IN Burnout-Seminaren für Unternehmen, erfolgreiche Implementierung von aufsuchender EX-IN Beratung für betroffene Bürger, das Unternehmen wird zunehmend vom Sozialraum als „Kompetenzstelle für seelische Gesundheit und Inklusion“ gesehen und genutzt.*
- *Synergie-Effekte für alle Kostenträger: die Kombination von PPQ - Trialogischer Zertifizierung, EX-IN und die gezielte Beteiligung aller Kostenträger ermöglicht präventive und passgenauere Angebote mit ganzheitlichem Ansatz !*