

FSW-Qualitätsaudit

Fragebogen an die Einrichtungsleitung: Teil 2

Name der Einrichtung:

Nr	Qualitätsstandard	Frage	Antwort	Anmerkungen
1	Bauliche und räumliche Gegebenheiten			
1.1.1		Ist die Einrichtung an öffentliche Verkehrsmittel angebunden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
1.1.2		Ist die Einrichtung an Nahversorgungs- und Dienstleistungsbetriebe für den täglichen Lebensbedarf angebunden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
1.1.3		Stehen in der Einrichtung die für das gesamte Betreuungs- und Leistungsangebot (z.B. Psychiater, medizinische Behandlungen, Beratungen, Sozialarbeit) notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
1.2.1		Erfüllt der zur Verfügung gestellte Wohnplatz den Mindeststandard (Heizung, Warmwasser, Abwasch, Herd und Sanitärräume)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
1.2.2		Besteht grundsätzlich die Möglichkeit, dass die KundInnen bei der Gestaltung des Wohnplatzes mitbestimmen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
1.2.3		Liegt ein auf das Angebot der Einrichtung abgestimmtes Sicherheitskonzept vor?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
2	Konzept			
2.1.1		Ist ein schriftliches Konzept der Einrichtung in der Einrichtung auffindbar?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
2.1.2		Können Sie belegen, dass das Konzept den MA (=MitarbeiterInnen) zur Kenntnis gebracht wurde?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
2.1.3		Wird die Einhaltung der konzeptorientierten Arbeit überprüft?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
2.2.1		Werden den KundInnen die relevanten Inhalte des Konzepts in adäquater Form vermittelt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
2.2.2		Liegen die, für die KundInnen relevanten Teile des Konzepts, in schriftlicher Form in der Einrichtung vor?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
2.2.3		Wird das Feedback der KundInnen bei der Überarbeitung des Konzepts systematisch berücksichtigt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
3	Interne Kommunikation (z.B. Team, Besprechungen)			
3.1.1		Ist die Grundstruktur der Kommunikationsforen (z.B. Inhalte, TeilnehmerInnen und die Frequenz) schriftlich geregelt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
3.1.2		Werden die Kommunikationsforen in geeigneter Form dokumentiert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
3.1.3		Finden die Kommunikationsforen innerhalb der Arbeitszeit statt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

3.2.1	Stellt die Organisation die Möglichkeit der Supervision durch fachlich ausgebildete einrichtungsexterne SupervisorInnen zur Verfügung?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
3.2.2	Sind die Rahmenbedingungen der Supervision (Arbeitszeitanrechnung, Grenzen der Kostenübernahme, Auswahl der SupervisorInnen) in der Organisation schriftlich geregelt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
3.2.3	Findet die Supervision grundsätzlich im Rahmen der Arbeitszeit statt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
4	Stellen- und Funktionsbeschreibung		
4.1.1	Sind Aufgaben und Zuständigkeiten aller MA in Stellen- und Funktionsbeschreibungen eindeutig schriftlich definiert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
4.1.2	Sind die aktuellen Stellen- und Funktionsbeschreibungen in der Einrichtung auffindbar?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
4.1.3	Werden die Stellen- und Funktionsbeschreibungen den jeweiligen MA zur Kenntnis gebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
5	Personalmanagement		
5.1.1	Gibt es in der Organisation/Einrichtung schriftliche Regelungen oder Prozesse zu dem Thema Einschulung von MA? Liegen diese Unterlagen in der Einrichtung für die MA zugänglich auf und werden sie neuen MA zur Kenntnis gebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
5.1.2	Gibt es in der Organisation/Einrichtung schriftliche Regelungen oder Prozesse zu dem Thema strukturiertes Feedback zwischen MA und dem/der Vorgesetzten? Liegen diese Unterlagen in der Einrichtung für die MA zugänglich auf und werden sie neuen MA zur Kenntnis gebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
5.1.3	Gibt es in der Organisation/Einrichtung schriftliche Regelungen oder Prozesse zu dem Thema Fortbildung der MA? Liegen diese Unterlagen in der Einrichtung für die MA zugänglich auf und werden sie neuen MA zur Kenntnis gebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
5.2.1	Wird die Einschulung neuer MA innerhalb der ersten 3 Monate absolviert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
5.2.2	Findet ein strukturiertes Feedback zwischen MA und dem/der Vorgesetzten (z.B. standardisiertes MA-Gespräch) regelmäßig statt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
5.2.3	Liegt der Anteil des Betreuungspersonals, das im vergangenen Jahr eine Fortbildungsveranstaltung besucht hat über 75%? (rechne: Anzahl der MA die Fortbildung besucht haben dividiert durch Anzahl aller MA x 100)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
6	Maßnahmen zur Qualitätssicherung		
6.1.1	Legt ihre Organisation/Einrichtung Qualitätsziele und Maßnahmen zur Qualitätssicherung schriftlich fest, welche sich auf die gesamte Dienstleistung beziehen, und liegen diese Dokumente (Regelungen, Prozessbeschreibungen, Konzepte etc.) in der Einrichtung auf?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
6.1.2	Werden von der Organisation/Einrichtung Maßnahmen zur Qualitätssicherung umgesetzt und ausgeführt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
6.1.3	Wird die Wirkung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

6.2.1	Fließen die Ergebnisse der Überprüfung in neue Pläne und Maßnahmen für die Verbesserung und Entwicklung der Qualität ein?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
6.2.2	Werden die qualitätssichernden Maßnahmen systematisch dokumentiert und in der Organisation kommuniziert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
6.2.3	Werden den MA die Qualitätsziele und ihre Verantwortlichkeiten hinsichtlich der Qualitätssicherung strukturiert vermittelt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
7	Freiwilligenarbeit		
7.1.1	Gibt es schriftliche Regelungen zum Einsatz freiwilliger MA, welche zumindest die Punkte Vereinbarung über die Tätigkeit, versicherungsrechtliche Regelungen und zur Verfügung stellen einer Ansprech- und Begleitperson enthalten?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
7.1.2	Liegen diese schriftlichen Regelungen oder Vereinbarungen in der Einrichtung für die MA zugänglich auf?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
7.1.3	Wird der Einsatz freiwilliger Arbeit dargestellt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
8	Aufnahme		
8.1.1	Ist der Ablauf der Aufnahme neuer KundInnen in der Einrichtung schriftlich geregelt und entspricht die gültige Fassung des Prozesses der tatsächlich gelebten Praxis?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
8.1.2	Wird dieser Ablauf/schriftliche Regelung den an der Aufnahme beteiligten MA zur Kenntnis gebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
8.1.3	Liegt der schriftliche Ablauf der Aufnahme in der Einrichtung den MA zugänglich auf?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
8.2.1	Ist schriftlich geregelt, welche Informationen die KundInnen im Zuge der Aufnahme erhalten?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
8.2.2	Erhalten die KundInnen im Zuge der Aufnahme auch die Information über mögliche Gründe für eine Beendigung der Betreuung (Kündigung durch die Organisation)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
8.2.3	Ist schriftlich geregelt welche Stellen über die Aufnahme informiert werden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
9	Betreuungsvertrag und Zielvereinbarungen mit KundInnen		
9.1.1	Ist die Zuständigkeit und Vorgehensweise für die Erstellung und Veränderung von Vereinbarungen mit KundInnen in der Einrichtung schriftlich geregelt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
9.1.2	Liegen für alle KundInnen die getroffenen Vereinbarungen, wobei nachvollziehbar ist, wer wann mit wem Vereinbarungen getroffen hat, worin sie bestehen und wie lange sie gültig sind, schriftlich auf?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
9.1.3	Werden die für die Betreuungsarbeit relevanten Inhalte der Vereinbarungen mit KundInnen neuen MA kommuniziert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
9.2.1	Werden Zielvereinbarungen unter Partizipation der KundInnen evaluiert und aktualisiert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
9.2.2	Werden die zur Zielerreichung erbrachten Leistungen laufend dokumentiert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
9.2.3	Haben die Erkenntnisse aus den Evaluierungen der Zielvereinbarungen nachvollziehbaren Einfluss auf die weitere Leistungserbringung?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
10	Dokumentation		
10.1.1	Werden betreuungsrelevante, kundInnenbezogene Daten systematisch und nachvollziehbar erfasst und existieren schriftlich festgelegte Regelungen zur kundInnenbezogenen Dokumentation (z.B. Verlaufsdocumentation)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

10.1.2	Werden MA nachweislich über die Dokumentationsvorgaben und den korrekten Umgang mit personenbezogenen Daten informiert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
10.1.3	Sind sämtliche Einträge nachvollziehbar, mit Datum und Name/ Unterschrift/Paraphe der VerfasserInnen versehen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
10.2.1	Sind die Aufzeichnungen stärkenorientiert und in wertschätzender, respektvoller Sprache verfasst?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
10.2.2	Wird die Einhaltung und vorschriftsmäßige Durchführung der Dokumentation regelmäßig durch die Leitung überprüft?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
10.2.3	Haben KundInnen das Recht, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen Einsicht in die sie betreffende Dokumentation zu nehmen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
11	Zusammenarbeit mit externen Stellen/Vernetzung		
11.1.1	Werden die KundInnen zu Betreuungsbeginn über ihre Rechte bezüglich des Umganges mit persönlichen Daten und über die Zusammenarbeit mit externen Stellen aufgeklärt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
11.1.2	Wird vor der kundInnenbezogenen Kooperation mit externen Stellen das Einverständnis der KundInnen eingeholt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
11.1.3	Gibt es über die kundInnenbezogene Kooperation mit externen Stellen eine schriftliche Dokumentation?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
11.2.1	Haben die KundInnen beim Austausch von sie betreffenden Informationen mit Dritten grundsätzlich die Möglichkeit anwesend zu sein?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
11.2.2	Werden mit anderen Einrichtungen nur für die Zielerreichung relevante Daten ausgetauscht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
11.2.3	Wird bei Kooperation mit externen Stellen aufgrund von Wahrung lebenswichtiger Interessen trotz Nichtvorliegen eines Einverständnisses eines/er KundIn, der/die KundIn (im Nachhinein) darüber informiert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
12	Beendigung		
12.1.1	Ist der Ablauf der Beendigung der Betreuung in Ihrer Einrichtung schriftlich geregelt und entspricht die gültige Fassung des Prozesses der tatsächlich gelebten Praxis?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
12.1.2	Wird dieser Ablauf/schriftliche Regelung zu Beendigung den MA zur Kenntnis gebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
12.1.3	Liegt der schriftliche Ablauf der Beendigung in der Einrichtung den MA zugänglich auf?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
12.2.1	Ist schriftlich geregelt, welche Informationen die KundInnen über den Ablauf der Beendigung erhalten?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
12.2.2	Werden bei Beendigung durch die Einrichtung sowohl die Gründe dafür festgehalten als auch diese Gründe den KundInnen auf Verlangen vermittelt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
12.2.3	Ist schriftlich geregelt welche Stellen über die Beendigung informiert werden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
13	Beschwerdemanagement		
13.1.1	Gibt es in Ihrer Organisation/Einrichtung eine schriftliche Regelung zu Beschwerde, die zumindest folgende Punkte enthält: eine Definition von Beschwerde, ein festgelegtes Prozedere für den Umgang mit Beschwerden und Regelungen zur Dokumentation von Beschwerden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
13.1.2	Können Sie belegen, dass die schriftlichen Regelungen zu dem Thema Beschwerdemanagement den MA zur Kenntnis gebracht wurden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

13.1.3	Sind die schriftlichen Regelungen zu dem Beschwerdemanagement in der Einrichtung auffindbar?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
13.2.1	Werden die KundInnen nachweislich darüber informiert, wo und bei wem Beschwerden eingebracht werden können? Wenn diese Vorinformation an die KundInnen nicht möglich ist, gibt es dazu eine schriftliche Begründung im Konzept?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
13.2.2	Werden BeschwerdeführerInnen über den aktuellen Status der Bearbeitung der Beschwerde informiert?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
13.2.3	Werden systematisch aus den Beschwerden Schlussfolgerungen für die Verbesserung der Leistung abgeleitet?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
14	Partizipation der KundInnen		
14.1.1	Existieren in der Einrichtung strukturierte, regelmäßige Möglichkeiten der Partizipation der KundInnen und ist die Art der Umsetzung und Dokumentation der Partizipation schriftlich festgelegt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
14.1.2	Ist die Form der Partizipation auf die Bedürfnisse und Ressourcen der Zielgruppe abgestimmt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
14.1.3	Werden den MA die schriftlichen Regelungen zum Thema Partizipationsmöglichkeiten der KundInnen zur Kenntnis gebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
14.2.1	Werden KundInnen im Zuge der Aufnahme über Möglichkeiten der Partizipation von KundInnen in der Einrichtung informiert und liegen diese Informationen in schriftlicher Form vor?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
14.2.2	Wird die Zufriedenheit der KundInnen mit dem Leistungsangebot der Einrichtung regelmäßig und mit geeigneten Methoden erhoben?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
14.2.3	Fließen die Ergebnisse der Partizipation der KundInnen und die Ergebnisse der Erhebung der KundInnenzufriedenheit in die Weiterentwicklung des Angebots der Einrichtung ein?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
15	Zielerreichung		
15.1.1	Gibt es in der Einrichtung schriftliche Regelungen (Definition, Prozedere zu Messung bzw. Reflexion) für eine regelmäßige, systematische Auseinandersetzung mit den im Konzept gesetzten Zielen für die Einrichtung/das Angebot?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
15.1.2	Erfolgt die Messung der bzw. Reflexion über die Zielerreichung nach objektiverbaren bzw. nachvollziehbaren Kriterien?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
15.1.3	Fließen die Ergebnisse der Überprüfung der Zielerreichung systematisch in die weitere Gestaltung des Angebots/der Einrichtung ein?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	