MODUL 5 HANDREICHUNG 1
Selbstbewertung im Qualitätszirkel

EINFÜHRUNG

Das Selbstbewertungsgespräch dient der Beratung und dem Erkennen von Verbesserungspotentialen. In offener und konstruktiver Athmosphäre bewerten die Mitwirkenden gemeinsam bereits erfolgte Maßnahmen und leiten hieraus neue Ziele ab. Die Selbstbewertung sollte nicht als Prüfung oder Kontrolle mißverstanden werden, sondern als ergebnisoffene und selbstkritische Reflektion des bisher Erreichten.

Beim Selbstbewertungsgespräch müssen die Maßnahmen durch die Gesundheitseinrichtung bereits nachvollziehbar schriftlich oder mündlich beschrieben sein. Was nicht beschrieben, bzw. glaubwürdig mündlich dargelegt ist, kann nicht überprüft werden.

UMSETZUNG

In dem Selbstbewertungsgespräch übernehmen die Beteiligten des Qualitätszirkels bestimmte Rollen und Aufgaben.

Rolle der Beteiligten

- alle Mitwirkenden im Qualitätszirkel können sich beteiligen und nachfragen.
- alle Mitwirkenden sind Coach und nicht Kontrolleure oder Besserwisser: Die Kunst besteht darin, heikle Fragen zu Schwachstellen zu stellen und eine Akzeptanz von Verbesserungsmaßnahmen herbeizuführe.n
- positive Entwicklungen würdigen.

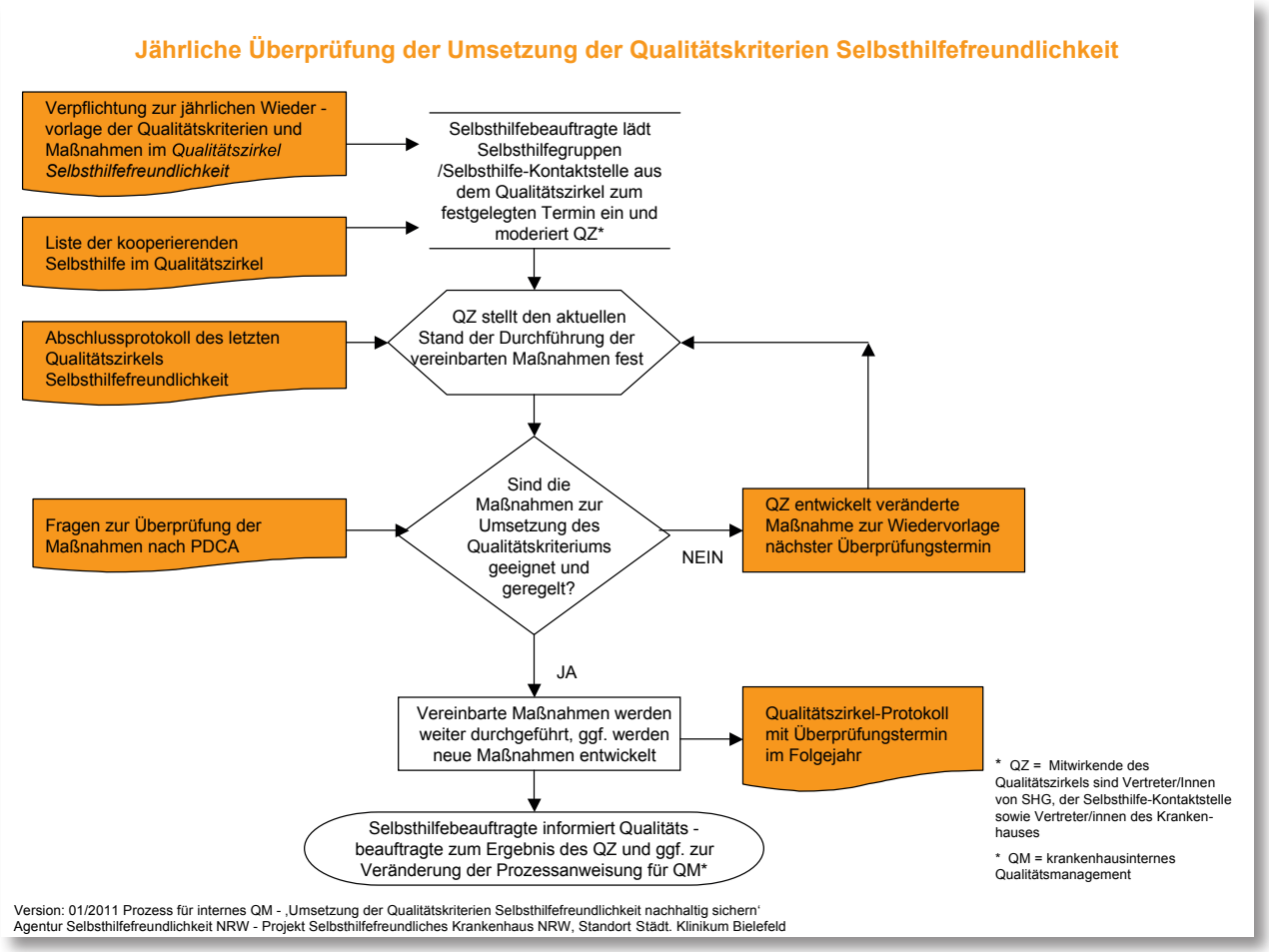
Aufgaben der Beteiligten

- Fragen zur mündlichen Selbstbewertung werden von dem/der Moderator/-in vorbereitet und den Mitwirkenden im Qualitätszirkel vorab ausgehändigt (s. Vorlage strukturierte Fragen zur Selbstbewer-tung). Die Vorlage unterstützt eine strukturierte Befragung und dient dem/der Protokollant/-in als Grundlage für das Abschlussprotokoll.
- Nach Durchführung der Überprüfung ist ein Konsensgespräch zu führen, inwieweit die Maßnahmen zur Umsetzung der Qualitätskriterien praktikabel sind, das heißt die gesetzten Ziele erreicht und mit den Maßnahmen nachvollziehbar umgesetzt werden.
- Im Abschlussprotokoll ist der Erreichungsgrad zu dokumentieren und in der Anlage zum Abschlussprotokoll ggf. IST-SOLL-Abweichungen aufzuführen:
  - Plan: Was war vereinbart?
  - Do: Umsetzung: Wie funktionierte was wo?
  - Check: erneute Überprüfung: Wann?
  - Act: Optimierung: Ziel formulieren, wie was bis zum nächsten Selbstbewertungstermin verbessert werden kann.

Auch positive Resonanz ist in der Anlage zum Abschlussprotokoll zu vermerken.

- Neu vereinbarte Maßnahmen zur Umsetzung der Qualitätskriterien werden von der/dem Selbsthilfebeauftragten in das Abschlussprotokoll des nächsten Selbstbewertungstermins übernommen.
- Das Abschlussprotokoll zur Einschätzung des Erfüllungsgrades wird von **allen** Anwesenden unterschrieben.
- Eine Selbstbewertung ist auch in Zukunft mit den Beteiligten zu planen.

MODUL 5 BEISPIEL 1: Musterprozess zur jährlichen Überprüfung im Qualitätszirkel Selbsthilfefreundlichkeit



Quelle: Netzwerk Selbsthilfefreundlichkeit