



**Materialien zur  
Qualitätsentwicklung in den SPZ**

**II Selbstbewertung  
des SPZ**

## **Selbstbewertung**

	<b>Seite</b>
<b>1. Qualitätsbereich: Grundhaltung und Arbeitsweise</b>	<b>3</b>
<b>2. Qualitätsbereich: Angebote und Strukturen</b>	<b>12</b>
<b>3. Qualitätsbereich: Das SPZ im Gemeinwesen</b>	<b>19</b>
<b>4. Qualitätsbereich: Selbsthilfe/Nutzerbeteiligung / Beschwerdeverfahren</b>	<b>23</b>
<b>5. Qualitätsbereich: Ehrenamtliches Engagement</b>	<b>27</b>
<b>6. Realisierungsgrad der Qualitätsbereiche im Überblick</b>	<b>29</b>

## 1. Qualitätsbereich: Konzept, Grundhaltung und Arbeitsweise

„Wie setzt das SPZ Ziele, Arbeitsweise und Grundhaltung um?“

**Leitziel:** Das SPZ hat Ziele, Arbeitsweise und die Selbsthilfe in einem Konzept oder Leitbild formuliert, fördert eine Grundhaltung der Zuversicht und Wertschätzung, entwickelt seine Angebote weiter und kooperiert mit anderen Einrichtungen und Diensten.

Fragestellungen zu ...

**Einzelziel 1.1 | Konzept und/oder Leitbild**

**Einzelziel 1.2 | Fachliche Weiterentwicklung**

**Einzelziel 1.3 | Zuversicht und Wertschätzung**

**Einzelziel 1.4 | Fallbezogene und vernetzte Unterstützungsangebote**

**Einzelziel 1.5 | externe Kooperation**

<b>Einzelziel 1.1   Konzept und/oder Leitbild</b>		
Das SPZ hat Ziele, Arbeitsweise und den Selbsthilfegedanken in einem Konzept oder Leitbild formuliert, das unter anderem folgende Punkte enthält:		
	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Nutzerinnen und Nutzer, Angehörige und ehrenamtliche Helfer sind an der Entwicklung von Konzept oder Leitbild beteiligt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ bezieht sich mit seiner Arbeit auf eine definierte Versorgungsregion.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ geht in seinem Konzept/Leitbild von der Zielvorstellung aus, dass alle Bürger seiner Region die erforderlichen Unterstützungsangebote vor Ort vorfinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ erhebt den Ist-Zustand der psychiatrischen Versorgung in seiner Region, erfasst Angebotslücken und Probleme in der Zusammenarbeit, formuliert Entwicklungsziele und Unterstützungsangebote.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ orientiert seine Aktivitäten an den individuellen Wünschen, Bedürfnissen und Ressourcen der Nutzerinnen und Nutzer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ berücksichtigt eine gesundheitsförderliche Grundhaltung (Empowerment) und Zuversicht für Gesundheit (Recovery).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ verfügt über Instrumente zur systematischen Verbesserung seiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Konzept oder Leitbild sind der Selbsthilfegedanke und die Mitarbeit von Nutzerinnen und Nutzern, Angehörigen sowie ehrenamtlich Tätige verankert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Nutzerinnen und Nutzer, Angehörigen und ehrenamtlichen Helfer werden bei der Verbesserung der Qualität der Arbeit beteiligt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ fördert den Dialog.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 1.1 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 1.1 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**zu 1.1 - Realisierungsgrad:** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)  
Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 1.2 | Fachliche Weiterentwicklung**

Das SPZ entwickelt seine Arbeit fachlich weiter.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Im SPZ finden regelmäßig fachübergreifende Besprechungen der Teams sowie der Teamleitungen statt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Träger, Leitung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SPZ sind offen für die fachliche Weiterentwicklung ihrer Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ bietet team- und trägerübergreifende Fortbildungen und Supervision unabhängig von den Versorgungsbausteinen an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ fördert Hospitationen und personelle Wechsel zwischen den Teams.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 1.2 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 1.2 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**zu 1.2 - Realisierungsgrad:** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 1.3 | Zuversicht und Wertschätzung**

Das SPZ fördert eine Grundhaltung der Zuversicht und Wertschätzung.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ vermittelt den Nutzerinnen und Nutzern mit seinen Angeboten Schutz, Sicherheit und Förderung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im SPZ wird auf allen Ebenen (Leitung, Team, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) eine Grundhaltung der Zuversicht und Wertschätzung gelebt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ fördert und überprüft diese Haltung und Kompetenz auf allen Ebenen (Leitung, Team, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) z.B. durch Supervision, Konzepttage, Instrumente zur Verbesserung der Qualität der Arbeit oder Befragungen der Nutzerinnen und Nutzer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 1.3 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 1.3 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**zu 1.3 - Realisierungsgrad:** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 1.4 | Fallbezogene und vernetzte Unterstützungsangebote**

Das SPZ bietet fallbezogene Unterstützungsangebote und vernetzt diese.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ sichert bei Bedarf eine langjährige Begleitung seiner Klientinnen und Klienten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Begleitung der Klientinnen und Klienten im Unterstützungsprozess erfolgt über ein Fallmanagement, das Stabilität und Kontinuität gewährleistet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ führt fallbezogene Besprechungen unter Einbeziehung aller beteiligten Dienste durch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ vernetzt die Unterstützungsangebote in seiner Trägerschaft so weitgehend wie möglich, um alle erforderlichen Unterstützungsangebote aus einer Hand anzubieten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im SPZ werden unterschiedliche Unterstützungsangebote in Teams abgestimmt (z.B. offene Beratung plus Betreutes Wohnen oder stationäre plus ambulante Eingliederungshilfe).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ wirkt darauf hin, dass Unterstützungsangebote auch dann ganzheitlich erbracht werden, wenn mehrere Träger bzw. Dienste beteiligt sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ nimmt an gemeinsamen Hilfeplanverfahren unter Einbeziehung aller psychosozialen Unterstützungsarten teil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ unterstützt eine regionale Hilfeplankonferenz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 1.4 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 1.4 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**zu 1.4 - Realisierungsgrad:** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)  
Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

<b>Einzelziel 1.5   externe Kooperation</b>		
Das SPZ kooperiert mit anderen Einrichtungen und Diensten.		
	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ organisiert regelmäßige Treffen mit anderen Einrichtungen und Diensten, um wechselseitig über ihre Angebote zu informieren und Absprachen zu treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soweit solche Angebote in der Region fehlen, bemüht sich das SPZ um die Schließung von Versorgungslücken durch kommunalpolitische Aktivitäten und/oder durch die Schaffung eigener Angebote.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ kooperiert mit Anbietern und (Fach)Diensten nicht-psychiatrischer Unterstützungsangebote im Rahmen der individuellen Hilfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ unterstützt eine regionale Hilfeplankonferenz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ beteiligt sich an fallbezogenen Runden Tischen, Helferkonferenzen, Fallbesprechungen etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ wirkt darauf hin, dass für jede/n Klientin/Klienten, die/der von mehreren Diensten Unterstützungsangebote erhält, eine koordinierende Bezugsperson zuständig ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ wirkt in den regionalen Gremien der Planung und Steuerung gemeindepsychiatrischer Versorgung (z.B. Psychiatriebeirat, Gesundheitskonferenz, Regionalkonferenz, Gemeindepsychiatrischer Verbund, Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft) mit und entwickelt diese weiter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ wirkt auf verbindliche Kooperationsvereinbarungen zwischen den regionalen Leistungserbringern hin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ unterhält regelmäßige Kontakte zur Kommune, den Sozialpsychiatrischen Diensten und dem LVR.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ nimmt bei Problemen in der Zusammenarbeit Kontakt zu den entsprechenden Einrichtungen auf (Jugendhilfe, Krankenkassen, Altenhilfe, SGB II-Träger, Agentur für Arbeit etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ beteiligt sich an der Gründung regionaler Runder Tische zu Schwerpunktthemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 1.5 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 1.5 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**zu 1.5 - Realisierungsgrad:** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)  
Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

## 2. Qualitätsbereich: Angebote und Strukturen

„Was leistet das SPZ für welche Nutzerinnen und Nutzer?“

**Leitziel:** Das SPZ ist für alle Bürgerinnen und Bürger eine wohnortnahe außerklinische Anlauf- und Informationsstelle, ermöglicht Menschen mit einer psychischen Erkrankung oder Behinderung einen niedrighschwelligen Zugang zum System der psychosozialen und psychiatrischen Unterstützungsangebote und passt seine Angebote veränderten Wünschen und Erwartungen an.

Fragestellungen zu ...

**Einzelziel 2.1 | Zielgruppenspezifische Angebote**

**Einzelziel 2.2 | Angepasste Angebote**

**Einzelziel 2.3 | Kontaktstelle (2.3a) und Beratungsstelle (2.3b)**

**Einzelziel 2.4 | Ansprechende Räume und Atmosphäre**

**Einzelziel 2.5 | Öffnungszeiten**

**Einzelziel 2.6 | Telefonische Erreichbarkeit**

**Einzelziel 2.1 | Zielgruppenspezifische Angebote**

Das SPZ ist Anlaufstelle und Treffpunkt mit zielgruppenspezifischen Angeboten.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ berücksichtigt den speziellen Bedarf für unterschiedliche Zielgruppen, beispielsweise für Junge und Ältere, für Menschen mit Migrationshintergrund, SGB-II-Empfängerinnen und -Empfänger mit psychischen Erkrankungen oder psychischen Behinderungen, Eltern psychisch kranker Kinder oder Frauen und Männer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Aktivitäten und Angebote des SPZ berücksichtigen kulturelle, ethnische und religiöse Besonderheiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ bietet entsprechend der Bevölkerungsstruktur in seiner Region die notwendige interkulturelle Kompetenz (z.B. Sprachkenntnisse oder mehrsprachige Informationen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 2.1 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 2.1 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 2.2 | Angepasste Angebote**

Das SPZ passt seine Angebote an.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ entwickelt seine Angebote fortlaufend weiter, um den Qualitätsmerkmalen für die SPZ gerecht zu werden. Das betrifft beispielsweise die Schaffung von Barrierefreiheit, Angebote für spezifische Zielgruppen, Prävention, Krisenhilfen und Unterstützung für schwer erreichbare psychisch kranke und behinderte Menschen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ schafft bei Bedarf neue Angebote und integriert sie in die bestehenden psychosozialen Unterstützungssysteme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der Anpassung seiner Angebote greift das SPZ Initiativen und Hinweise aus fachlichen und kommunalen Gremien, Nutzergremien, Selbsthilfegruppen und Beschwerden auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 2.2 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 2.2 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 2.3 | Kontaktstelle (2.3a) und Beratungsstelle (2.3b)**

Das SPZ verfügt über eine Kontakt- und Beratungsstelle, die offen für alle ist.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ unterhält eine Kontaktstelle, die für die Bürgerinnen und Bürger aus dem Gemeinwesen offen ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Kontaktstelle bietet offene Treffs an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es gibt Angebote für die Wünsche und Bedürfnisse unterschiedlicher Gruppen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beratungsstelle informiert, erteilt Auskunft und stellt eine qualifizierte Beratung durch Fachkräfte sicher. Daraus entstehen für die Unterstützungssuchenden keine Verpflichtungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Einzel- und Gruppenangebote sowie -beratungen stehen Menschen mit unterschiedlichen psychischen Erkrankungen oder Behinderungen, Angehörigen und Menschen in Krisensituationen unabhängig von Nationalität, Religion, sexueller Orientierung oder Ethnie zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Rahmen eines Klärungsprozesses wird der individuelle Unterstützungsbedarf ermittelt. Dieser ist eine Entscheidungsgrundlage für weitere Unterstützungsangebote.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die zuverlässige Vermittlung an interne und/oder externe Unterstützungsangebote ist am Interesse der Unterstützungssuchenden ausgerichtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 2.3 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 2.3 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 2.4 | Ansprechende Räume und Atmosphäre**

Das SPZ schafft eine räumlich ansprechende Atmosphäre und bietet ...

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
barrierefreie Zugänge,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Räumlichkeiten mit Tageslicht,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gemütliche Ruhe- und Rückzugsmöglichkeiten,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
einen abgetrennten Raucherbereich,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Räumlichkeiten, Ausstattungen, Toiletten und Waschmöglichkeiten, die den Hygienevorschriften entsprechen,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
strapazierfähiges Mobiliar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 2.4 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 2.4 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 2.5 | Öffnungszeiten**

Das SPZ bietet verlässliche Öffnungszeiten an.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Die Öffnungszeiten sind für die Nutzerinnen und Nutzer ersichtlich und verbindlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Während der Öffnungszeiten ist die Kontaktstelle kontinuierlich besetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 2.5 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 2.5 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 2.6 | Telefonische Erreichbarkeit**

Das SPZ ist telefonisch erreichbar.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungs- potential</b>
Während der Öffnungszeiten ist das Telefon besetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist dies während der Öffnungszeiten nicht möglich, nimmt ein Anrufbeantworter die Anrufe entgegen und zeichnet Nachrichten auf. Sie werden möglichst bald abgehört und zeitnah beantwortet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Außerhalb der Öffnungszeiten nimmt ein Anrufbeantworter Anrufe entgegen und zeichnet Nachrichten auf. Sie werden regelmäßig abgehört und zeitnah beantwortet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Anrufbeantworter weist auf den Namen und die Öffnungszeiten des SPZ hin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 2.6 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 2.6 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

### 3. Qualitätsbereich: Das SPZ im Gemeinwesen

„Wie fördert das SPZ die Inklusion im Gemeinwesen?“

**Leitziel:** Das SPZ wirkt auf eine enge Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen der Versorgung und auf Angebote im Gemeinwesen hin. Damit sollen ganzheitliche Unterstützungsangebote sichergestellt und es soll die Inklusion gefördert werden.

Fragestellungen zu ...

**Einzelziel 3.1 | Öffentlichkeitsarbeit**

**Einzelziel 3.2 | Nichtpsychiatrische Angebote**


**Einzelziel 3.1 | Öffentlichkeitsarbeit**

Das SPZ informiert über seine Arbeit in der Öffentlichkeit.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ informiert über sein Selbstverständnis und seine Aktivitäten mit Faltblättern, Broschüren und anderen gedruckten Materialien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ verfügt über eine Internetseite, die benutzerfreundlich ist, regelmäßig aktualisiert wird und für die die Zuständigkeit personell festgelegt ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ macht regelmäßig öffentliche Veranstaltungen und wirbt in seiner Region dafür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ informiert (z.B. mit gedruckten Informationen oder Veranstaltungen) im Gemeinwesen zum Thema psychische Erkrankung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen über das SPZ (Broschüren, Faltblätter, Ankündigungen etc.) sind für alle Menschen im Gemeinwesen erreichbar und werden entsprechend verteilt bzw. ausgelegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ stellt seine Räume für nichtpsychiatrische Aktivitäten (z.B. Kulturveranstaltungen) zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Zu 3.1 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**Zu 3.1 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 3.2 | Nichtpsychiatrische Angebote**

Das SPZ nutzt bevorzugt nicht-psychiatrische Angebote im Gemeinwesen.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungs- potential</b>
Das SPZ stellt Informationen über kulturelle und andere Angebote bzw. Veranstaltungen von anderen Anbietern zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ nutzt bevorzugt andere Angebote in seiner Region (Veranstaltungen, Kurse, Vereine etc.) und organisiert ergänzend eigene Angebote und Veranstaltungen, die für alle Bürgerinnen und Bürger offen sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ organisiert ggf. eine Begleitung zu solchen Angeboten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ knüpft und pflegt Kontakte zu Einrichtungen, z. B. in den Feldern Sport, Musik, Kunst und Politik in seiner Region.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ unterstützt die Weiterentwicklung von Angeboten im Gemeinwesen im Interesse von Menschen mit psychischen Krankheiten oder Behinderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ beteiligt sich an Gemeinwesenprojekten, Stadtteilarbeit und politischer (Gremien-)Arbeit und bringt seine spezifischen Kompetenzen ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ entwickelt eigene Angebote, sofern diese im Gemeinwesen nicht zur Verfügung stehen oder von den Klientinnen und Klienten nicht genutzt werden können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 3.1 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 3.1 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

#### **4. Qualitätsbereich: Selbsthilfe / Nutzerbeteiligung / Beschwerdeverfahren**

„Wie fördert das SPZ Selbsthilfe und Nutzerbeteiligung?“

**Leitziel:** Das SPZ fördert die Selbsthilfe, bezieht Selbsthilfegruppen in seine Arbeit ein, unterstützt sie bei der Mitwirkung und Nutzung von anderen fachlichen und Selbsthilfeangeboten in der Region und verfügt über Verfahren zur Nutzerbeteiligung und für Beschwerden.

Fragestellungen zu ...

<b>Einzelziel 4.1   Selbsthilfe</b>
<b>Einzelziel 4.2   Nutzerbeteiligung</b>
<b>Einzelziel 4.3   Beschwerdeverfahren</b>

**Einzelziel 4.1 | Selbsthilfeaktivitäten**

Das SPZ fördert Selbsthilfeaktivitäten.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ informiert über Selbsthilfeangebote Psychiatrieerfahrener, Angehöriger und anderer Selbsthilfegruppen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im SPZ werden Selbsthilfeangebote von Betroffenen und Angehörigen gefördert und fachlich begleitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ schafft eine annehmende und aktivierende Atmosphäre für die Selbsthilfe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ hat Anlaufstellen, Ansprechpartner für in der Selbsthilfe aktive Betroffene und Angehörige.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ stellt Räume, personelle und finanzielle Ressourcen für Selbsthilfeangebote von Betroffenen und Angehörigen bereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ ermöglicht durch Bereitstellen von finanziellen, zeitlichen und personellen Ressourcen die Arbeit und Fortbildung der in der Selbsthilfe aktiven Betroffenen und Angehörigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 4.1 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 4.1 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 4.2 | Nutzerbeteiligung**

Das SPZ verfügt über Instrumente der Nutzerbeteiligung.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ führt Befragungen der Nutzerinnen und Nutzer durch und erfragt dabei unter anderem deren Wünsche und Probleme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ hat die Rechte und Pflichten der Nutzerbeteiligung (z.B. in einer Geschäftsordnung o.ä.) transparent und verständlich formuliert. Sie enthält u.a. folgende Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechte und Pflichten des Gremiums</li> <li>• Themen und Bereiche der Mitbestimmung</li> <li>• Themen und Bereiche der Mitwirkung</li> <li>• Themen und Bereiche der Beteiligung und Information</li> <li>• Dauer, Umfang und Frequenz von Besprechungen mit Leitung und Team, Sprechstunden für Klientinnen und Klienten, Besuchervollversammlungen</li> <li>• Berufung bzw. Wahl in ein Gremium</li> <li>• Dauer der Amtszeiten</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 4.2- Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 4.2 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

**Einzelziel 4.3 | Beschwerdeverfahren**

Das SPZ verfügt über ein Beschwerdeverfahren.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Das SPZ verfügt über ein Beschwerdeverfahren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ sorgt dafür, dass die Beschwerdemöglichkeiten und ihr Ablauf bei allen Beteiligten bekannt sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ wertet Beschwerden regelmäßig quantitativ und qualitativ aus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ sorgt dafür, dass die Auswertung allen Beteiligten bekannt ist und diskutiert wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falls das SPZ noch kein Beschwerdeverfahren unterhält, plant und führt es dieses mit folgenden Aspekten ein oder entwickelt das vorhandene entsprechend weiter. Das Beschwerdemanagement ist <ul style="list-style-type: none"> <li>• dialogisch ausgerichtet,</li> <li>• niedrigschwellig,</li> <li>• berücksichtigt verschiedene Beschwerdewege (z.B. schriftlich, mündlich, postalisch, E-Mail).</li> <li>• ermöglicht offene und anonyme Beschwerdewege,</li> <li>• folgt einem festgelegten Ablauf und</li> <li>• nutzt externe wie interne Beschwerdemöglichkeiten z.B. unabhängige Beschwerdestelle, PSAG.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 4.3- Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 4.3 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

## **5. Qualitätsbereich: Ehrenamtliches Engagement**

„Wie fördert das SPZ ehrenamtliches Engagement?“

**Leitziel:** Das SPZ fördert das ehrenamtliche Engagement und bezieht Ehrenamtliche und ihre Gruppen in seine Arbeit ein

Fragestellungen zu ...

### **Einzelziel 5.1 | Ehrenamtliches Engagement**


**Einzelziel 5.1 | Ehrenamtliches Engagement**

Das SPZ fördert ehrenamtliches Engagement.

	<b>Stärken</b>	<b>Verbesserungspotential</b>
Im SPZ wird ehrenamtliches Engagement gefördert und fachlich begleitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ hat Anlaufstellen und Ansprechpartner für ehrenamtlich Tätige.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ informiert über die Arbeit von Ehrenamtsgruppen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ ermöglicht durch Bereitstellen von finanziellen, zeitlichen und personellen Ressourcen die Arbeit ehrenamtlicher Helferinnen und Helfern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ unterstützt Fortbildungen oder Informationsveranstaltungen für ehrenamtlich Tätige.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ arbeitet mit örtlichen Ehrenamtsbörsen oder vergleichbaren Einrichtungen zusammen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das SPZ vermittelt Möglichkeiten, sich im Gemeinwesen z.B. durch Nachbarschaftshilfe oder ehrenamtliche Aktivitäten zu engagieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**zu 5.1 - Stärken:** Woran wird der Grad der Umsetzung erkannt? Welche Maßnahmen werden zur Umsetzung angewandt? Welchen weiteren Handlungsbedarf sehen Sie?

**zu 5.1 - Verbesserungspotential:** Welche Maßnahmen sind geplant? In welchem Zeitraum werden diese realisiert? Nach welchen Kriterien soll die Umsetzung beurteilt werden?

**Realisierungsgrad** (1 = sehr niedrig, 6 = sehr hoch)

Bitte tragen Sie ein, inwieweit das Merkmal in Ihrem SPZ bereits umgesetzt wurde (Ist-Stand).

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

## 6. Realisierungsgrad der Qualitätsbereiche im Überblick

Bitte tragen Sie den Realisierungsgrad der Einzelziele in die folgenden Grafiken ein.

### 1. Grundhaltung und Arbeitsweise

Realisierungsgrad der Einzelziele

6	<input type="checkbox"/>				
5	<input type="checkbox"/>				
4	<input type="checkbox"/>				
3	<input type="checkbox"/>				
2	<input type="checkbox"/>				
1	<input type="checkbox"/>				
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5

### 2. Angebote und Strukturen

Realisierungsgrad der Einzelziele

6	<input type="checkbox"/>											
5	<input type="checkbox"/>											
4	<input type="checkbox"/>											
3	<input type="checkbox"/>											
2	<input type="checkbox"/>											
1	<input type="checkbox"/>											
	2.1a	2.1b	2.2a	2.2b	2.3a	2.3b	2.4a	2.4b	2.5a	2.5b	2.6a	2.6b

2.x a = Kontaktstelle

2.x b = Beratungsstelle

### 3. Das SPZ im Gemeinwesen

Realisierungsgrad der Einzelziele

6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.1	3.2

### 4. Selbsthilfe / Nutzerbeteiligung / Beschwerdeverfahren

Realisierungsgrad der Einzelziele

6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.1	4.2	4.3

### 5. Ehrenamtliches Engagement

Realisierungsgrad der Einzelziele

6	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>
	5.1