Qualitätsmanagement in der Virtuellen Beratungsstelle

Grundlagen

Organisation

Qualifizierung

Ressourcen

Fazit

Elemente einer umfassenden Qualitätsentwicklung (TQM) der Beratung über das Internet in der Virtuellen Beratungsstelle

bke besser beraten

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

Grundlagen 1

Umfassende Transparenz aller Beratungen und beratungsrelevanter Tätigkeiten

- Verpflichtung zur regelmäßigen Intervision (beinhaltet die Dokumentation des Verlaufs, der Fragestellungen und Empfehlungen wie in Intervisionsanleitung festgeschrieben)
- Verpflichtung zu regelmäßiger Supervision
- Transparente Dienstpläne
- Transparente Einsatzpläne, die den exakten Einsatzpunkt einer jeden Fachkraft ausweisen

Grundlagen 2

Zentrale Grundsätze

Einzelberatung: Unwahre oder unglaubwürdige Anfragen (Fakes) werden grundsätzlich in gleicher Weise behandelt und beantwortet wie seriöse Anfragen. Der hier beschriebene Umgang gilt grundsätzlich auch für die nachfolgenden Beratungsformen.

Chat: Störer werden zunächst verwarnt und dann aus dem Chat entfernt („gekickt“). Bei Fortsetzung der Störung erfolgt eine dauerhafte Sperre für die Dauer des Chats.

Forum: Störer werden verwarnt, von den Nutzungsbedingungen abweichende Beiträge werden editiert. Die ModeratorInnen machen ihr Vorgehen gegenüber den Ratsuchenden transparent (Name der Fachkraft und Zeitstempel, bei neuen Ratsuchenden wird auch der Grund der Änderung benannt).
Im Falle fortgesetzter Störung wird der Ratsuchende für eine festgelegte Zeit gesperrt (in schweren Fällen auch auf unbestimmte Zeit). Die Dauer der Sperrung (unter Nennung der Gründe) wird den Betroffenen mitgeteilt.

Organigramm

Organigramm 2

Overhead: Folgende Funktionen werden als Overhead zusammen gefasst:

Stellenleitung (Vollzeit, finanziert aus den HH-Mitteln der Virtuellen Beratungsstelle)

Technische Koordination (Teilzeit, finanziert aus den HH-Mitteln der Virtuellen Beratungsstelle)

Koordination Einzelberatung (Honorarkraft, finanziert aus den HH-Mitteln der Virtuellen Beratungsstelle)

Koordination Chatberatung (Honorarkraft, finanziert aus den HH-Mitteln der Virtuellen Beratungsstelle)

Koordination Forenberatung (Honorarkraft, finanziert aus den HH-Mitteln der Virtuellen Beratungsstelle)

Koordination Qualitätssicherung (Honorarkraft, finanziert aus den HH-Mitteln der Virtuellen Beratungsstelle).

Unterstützt wird der Overhead durch die Zuarbeit speziell fortgebildeter Fachkräfte für

- die Aufarbeitung und Auszeichnung von Archivakten
- die Dokumentation und praktische Umsetzung von Lösungsvorschlägen aus den Intervisionsgruppen
- Referententätigkeit bei der initialen Fortbildung

Organisation /Personelle Ausstattung

Hierarchische Struktur im Overhead

Leitung (Vollzeit)
Technische Koordination (Teilzeit)

- Koordination „Einzelberatung“ (Honorarkraft)
- Koordination „Forum“ (Honorarkraft)
- Koordination „Chat“ (Honorarkraft)
- Koordination „Qualitätsmanagement“ (Honorarkraft)

+

Kompetenz-Zentrum

- Recht
- Medizin
- Kindes-schutz
- Suizid

bke besser beraten

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

Organisation / Kompetenzzentrum

Welche Aufgaben haben die Koordinatoren?

Einzelberatung / Offene Sprechstunde

Stichprobenartige Sichtung der eingehender Erstanfragen und fachliche Begleitung von Anfragen, die einen definierten Schwierigkeitsgrad aufweisen (z.B. Anfragen mit Kindeswohl gefährdendem Inhalt).

Begleitung der Beratung in der offene Sprechstunde durch Sichtung der Chatlogs.

Initiierung von fachlichen Diskussionen zu Besonderheiten der beiden Einzelberatungsformen.

Chatberatung

Sichtung der Chatlogs und Extraktion kritischer Chatverläufe, die der Diskussion in der regelmäßigen Intervision unterstellt werden.

Entwicklung erweiterter Chattechniken und Unterstützung der Zusammenarbeit der Fachkräfte im Chatteam.

Beratung im Forum

Kritische Begleitung der (unterschiedlichen) Entwicklung der Diskussion im Forum.

Entwicklung zielgruppengerechter Unterforen.

Initiierung fachlicher Diskussion im Intervisionsteam der Forenmoderatoren.

Organisation / Kompetenzzentrum

Was ist das Kompetenzzentrum?

Das Kompetenzzentrum bündelt Wissen zu den Gebieten Medizin (insbesondere Psychiatrie), Recht, suizidales Verhalten und sexuelle Gewalt. Die im Zentrum aktiven ExpertInnen stehen den Fachkräften jederzeit zur Verfügung. Es dient

- der schnellen Information der Fachkräfte bei Fragen der Ratsuchenden, die nicht aus dem vorhandenen Wissensfundus heraus beantwortet werden können,
- der Absicherung der eigenen Antwort (z.B. bei Auskünften zum Familienrecht),
- der schnellen Supervision,
- dem Kenntniserwerb für Bereiche, die des Öfteren Beratungsthema.

Wer bildet das Kompetenzzentrum?

Expertinnen in Ministerien, Universitäten oder anderen renommierten Einrichtungen stehen als Externe zur Verfügung.

Ergänzt werden die externen ExpertInnen durch Fachkräfte der Virtuellen Beratungsstelle, die zu den genannten Themen spezielle Erkenntnisse nachweisen können.

Während die internen ExpertInnen jederzeit erreichbar sind, muss bei einer Kontaktaufnahme zu den externen Expertinnen mit einer längeren Reaktionszeit gerechnet werden.

3 Säulen der Qualifizierung

Was?

Erfahrungsaustausch RL | **Intervision** | **Supervision**

Wann?

Einmal pro Jahr | **Regelmäßig via Chat** | **Sooft als nötig Via Internet**

Wie?

Diskussion aktueller Fragestellungen, kann auch zur Diskussion von Fragen der Teamorganisation und Organisation allgemein führen

in Gruppen mit fünf Mitgliedern, mindestens eine Fachkraft muss über mehrjährige Erfahrung verfügen. Verlauf und Ergebnis werden intern dokumentiert.

Vier-Augen Supervision mit speziell ausgebildeten Supevisoren (Verlauf und Ergebnis wird nicht intern dokumentiert)

bke besser beraten

Wichtige Ressourcen

1. Qualitätsgeprüftes Aktenarchiv (die dort abgelegten Akten sind komplett anonymisiert)
2. Dokumentierte Intervision
3. Methoden – und Strategiediskussion im internen Forum
4. Kompetenzzentrum (auch erreichbar für schelle Supervision)
5. Supervisoren online
6. Schnelle Kommunikation der Fachkräfte untereinander
7. Interne Wissensdatenbank / online Bibliothek
8. Fachliche Regeln und Anleitungen online
9. Schriftliche Anweisungen für spezielle Vorkommnisse (z.B. Androhung von Amokläufen)

Die aufgezählten Ressourcen sind nur den beteiligten Fachkräften zugänglich.

Statistische Ressourcen

Statistische Evaluation der Inanspruchnahme mittels:

Anzahl der Fälle und Kontakte

Anzahl der Registrierungen

Auswertung der Zeiten der Inanspruchnahme

Auszählung der Anzahl, der Dauer und der Teilnehmenden von Intervision und Supervision

... um nur die wichtigsten Kennziffern zu nennen

bke besser beraten

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

Grafischer Überblick über die Ressourcen

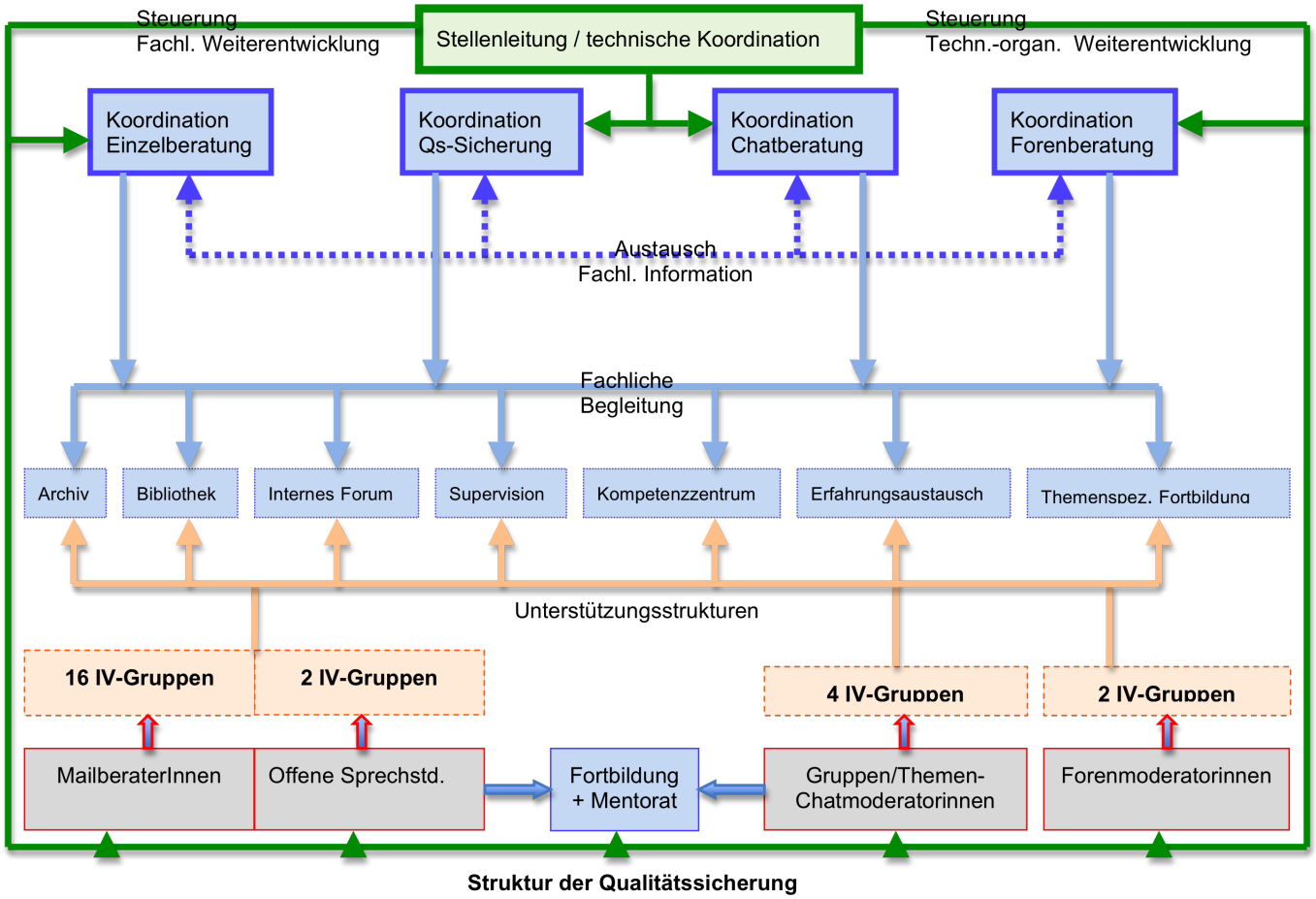
Grundlagen

Organisation

Qualifizierung

Ressourcen

Fazit



Fazit

- Die virtuelle Beratungsstelle deckt alle Arbeitsmethoden der ambulanten Beratung ab.
- Die fachlichen Grundsätze der Onlinebratung folgen den Standards der bke oder sind an diese angelehnt.
- Alle Beratungsaktivitäten sind umfassend begleitet und dokumentiert.
- Die zeitnahe Unterstützung (zwecks Gewährleistung einer regelkonformen Beratungsleistung) jeder mitwirkenden Fachkraft hat höchste Priorität.
- Qualitätssicherung ist ein kontinuierlicher Prozess, der fach- und regelkonforme Beratungsleistung zum Ziel hat. Im Mittelpunkt steht der unterschiedliche und individuelle Bedarf der beiden Zielgruppen (Eltern und Jugendliche).