



# Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB<sup>®</sup>-Angebote – ein Kurzüberblick



**Claudia Posch, Janina Pömmnerl**  
**Qualitätsmanagement**  
**der Fachstelle Teilhabeberatung**

# Gliederung

1. Das QMH EUTB<sup>®</sup> - Begriffe und Versionen
2. Was ist das QMH EUTB<sup>®</sup>?
3. Wozu wird das QMH EUTB<sup>®</sup> benötigt?
4. Wie ist das QMH EUTB<sup>®</sup> aufgebaut?
  - a) Textteil und Strukturblatt
  - b) Die Strukturblätter
  - c) Beispiel Strukturblatt Qualitätsentwicklung und -sicherung
5. Das QMH EUTB<sup>®</sup> - Wie geht es weiter?

# 1. Das QMH EUTB®

QMH = Qualitätsmanagementhandbuch

EUTB® = Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung

## Verschiedene Versionen des QMH EUTB®

- Webseite: Leseversion in Alltagssprache
- Interaktives barrierefreies PDF-Dokument zum Download auf der Webseite
- Deutsche Gebärdensprache und Leichte Sprache

## 2. Was ist das QMH EUTB® ?

- Ein Nachschlagewerk
- Überblick über die relevantesten Informationen zur Umsetzung der EUTB®
- Festlegung von Qualitätsstandards zur Orientierung und Weiterentwicklung der Arbeit
- Praxishilfe für die Mitarbeiter\*innen der EUTB®-Angebote

### 3. Wozu wird das QMH EUTB<sup>®</sup> benötigt?

- Bündelung von Fachinformationen und Anregungen zur Weiterentwicklung und Sicherung der Qualität in EUTB<sup>®</sup>-Angeboten
- Sicherung der Einhaltung von Fachstandards in EUTB<sup>®</sup>-Angeboten
- Anregung eines systematischen Dialogs über Qualität
- Durchführung von Selbstbewertungen im Team
- Bereitstellung von Vorlagen und Formularen für die Qualitätsarbeit in EUTB<sup>®</sup>-Angeboten

## 4. Wie ist das QMH EUTB<sup>®</sup> aufgebaut? – Die Kapitel

Das QMH EUTB<sup>®</sup> besteht aus acht Kapiteln:

1. Grundlagen des Handelns
2. Beratung
3. Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit
4. Datenschutz
5. Infrastruktur
6. Personal/Mitarbeiter\*innen
7. Qualitätsentwicklung und -sicherung
8. Anlagen (Begriffe, Formulare, Checklisten)

## 4a Wie ist das QMH EUTB<sup>®</sup> aufgebaut? – Textteil und Strukturblatt

Die Kapitel bestehen jeweils aus zwei Teilen:  
einem Textteil und einem „Strukturblatt“

- Textteil: Einführende Informationen zum jeweiligen Kapitel mit Verweisen auf vorhandene Dokumente im internen Bereich der Webseite [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de)
- Strukturblatt: Nach einem bestimmten Raster werden Kernaktivitäten als Synonym für relevante Schlüsselprozesse in EUTB<sup>®</sup>-Angeboten beschrieben.

## 4b Wie ist das QMH EUTB<sup>®</sup> aufgebaut? - Die Strukturblätter

Es gibt 7 Strukturblätter, die jeweils eine Kernaktivität beschreiben.  
Jedes Strukturblatt ist gleich aufgebaut und enthält 9 Punkte.

<b>1. Kernaussage</b>	Ein bis zwei Sätze, die die Kernaktivität beschreiben
<b>2. Beschreibung der Kernaktivität</b>	Detaillierte Beschreibung der Kernaussage
<b>3. Zielgruppe der Kernaktivität</b>	Gruppe der Menschen, an die sich die Kernaktivität richtet
<b>4. Ziele der Kernaktivität</b>	Beschreibt die Ziele der Kernaktivität (= SOLL-Zustand)
<b>5. Qualitätskriterien</b>	Aussagen zu Qualitätsstandards der Kernaktivität
<b>6. Selbstbewertung</b>	Enthält die Qualitätskriterien in Wir-Form formuliert zur Selbstbewertung im Team
<b>7. Eigene Indikatoren auf dem Weg zum Ziel</b>	Hier können weitere Qualitätskriterien vom Team hinzugefügt und bewertet werden
<b>8. Verbesserung</b>	Wie kann die Kernaktivität noch verbessert werden? (Hinweis auf Formular „A04_Verbesserungsvorschlag“)
<b>9. Mögliche Qualitätsnachweise</b>	Beweise, Nachweise, dass bestimmte Qualitätsmerkmale vorhanden sind (z. B. Beratungsdokumentation)



## 4c Ein Beispiel: Strukturblatt Qualitätsentwicklung und -sicherung

<p>5. Qualitätskriterien</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im EUTB<sup>®</sup>-Angebot wird eine fehlerfreundliche Kultur gelebt.</li> <li>• Alle im QMH EUTB<sup>®</sup> beschriebenen Kernaktivitäten werden regelmäßig auf ihre Wirksamkeit hin überprüft und bewertet.</li> <li>• Fehler und Schwächen werden gemeinsam reflektiert und daraus Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet.</li> </ul>
<p>6. Selbstbewertung</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wir betrachten die bereitgestellten Materialien der Fachstelle Teilhabeberatung als sinnvolle Unterstützung unserer Arbeit.  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu    <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu    <input type="checkbox"/> trifft eher zu    <input type="checkbox"/> trifft zu</li> <li>2. Wir leben eine fehlerfreundliche Kultur in unserem EUTB<sup>®</sup>-Angebot. Schuldzuweisungen vermeiden wir.  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu    <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu    <input type="checkbox"/> trifft eher zu    <input type="checkbox"/> trifft zu</li> <li>3. Wir reflektieren unsere Fehler und Schwächen zeitnah und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu    <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu    <input type="checkbox"/> trifft eher zu    <input type="checkbox"/> trifft zu</li> </ol>

## 5. Das QMH EUTB® - Wie geht es weiter?

### **Bis Ende 2020:**

Erprobungsphase des QMH durch EUTB®-Angebote

### **Frühjahr bis Sommer 2021:**

Erste Überarbeitung des QMH EUTB®: Prüfung und Einarbeitung von Rückmeldungen zum QMH EUTB®

### **Herbst 2021:**

Freigabe der 1. Revision des QMH EUTB®

# Mit Volldampf voraus...



Teil eines DIN A4 Umschlags, auf den u.a. ein Schiff in voller Fahrt gemalt wurde. Der Umschlag enthielt Feedbackbögen eines EUTB-Angebotes.

# „Qualität lässt nach, wenn sie nicht verbessert wird“\*

(\* Quelle: Georg-Wilhelm Exler, <https://www.zitate.de/kategorie/Qualit%C3%A4t?page=1>)

Nach der Veranstaltung stehen wir Ihnen wie gewohnt zu allen Fragen rund um das Thema Qualitätsmanagement gerne zur Verfügung

Claudia Posch: [claudia.posch@teilhabeberatung.de](mailto:claudia.posch@teilhabeberatung.de)

Janina Pömmerl: [janina.poemmerl@teilhabeberatung.de](mailto:janina.poemmerl@teilhabeberatung.de)

Lili Michaelis: [lili.michaelis@teilhabeberatung.de](mailto:lili.michaelis@teilhabeberatung.de)