Gesundheit Österreich
GmbH

FrüheHILFEN

Qualitätssicherungselemente in den Frühen Hilfen in Österreich

Marion Weigl; Gesundheit Österreich, NZFH.at
5-Ländertagung Frühe Hilfen, 15./16. März 2019, Dornbirn

GESUNDHEITS ZIELE ÖSTERREICH
Weiter denken. Weiter kommen.

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

VORSORGEMITTEL DER
BUNDESGESUNDHEITSAGENTUR

Qualitätssicherung

Qualitätssicherung soll dazu beitragen, dass eine **Dienstleistung so gestaltet und umgesetzt** wird, dass die **Klient/innen sicher und effektiv versorgt** werden. Dazu müssen Strukturen, Prozesse und Ergebnisse laufend überprüft und bei Bedarf verbessert werden – z. B.

- **Strukturqualität:** Kompetenz und fachliche Qualifikation, personelle und räumliche Ausstattung etc.
- **Prozessqualität:** Qualität der Arbeitsabläufe
- **Ergebnisqualität:** Zufriedenheit der Nutzer/innen, Veränderungen des Gesundheitszustands und der Lebensqualität der Bevölkerung

Qualitätsarbeit steht im **Spannungsfeld** verschiedener Anforderungen, Zuständigkeiten, Kompetenzen, finanzieller Möglichkeiten sowie der Nutzung von und Akzeptanz durch bestehende Strukturen und Berufsgruppen.

= Qualitätsarbeit ist eine herausfordernde und kontinuierliche Arbeit, die ein umfassendes **Maßnahmenpaket** erfordert

Nationales Zentrum Frühe Hilfen Österreich

Nationales Zentrum Frühe Hilfen
NZFH.at

Unterstützung einer gut abgestimmten, effizienten und qualitätsgesicherten regionalen Umsetzung

» Bundesweite Abstimmung und Vernetzung: Österreichweite **Gesamtkoordination**; Austausch und **Vernetzung** zwischen den Bundesländern bzw. regionalen Netzwerken; Bereitstellung von **Materialien, Vorlagen** etc.; **Beratung** der regionalen Umsetzer/innen

» **Qualitätssicherung: Schulung und Fortbildung** von Netzwerk-Manager/innen und Familienbegleiterinnen; Bereitstellung einer (österreichweit einheitlichen) **Dokumentation**; Sicherstellung von österreichweiter **Evaluation** und **Begleitforschung**; laufende Weiterentwicklung der **fachlichen Grundlagen** (Konzepte, Leitfäden, Positionspapiere, Qualitätsstandard etc.)

» Wissenstransfer und Öffentlichkeitsarbeit: Aufarbeitung und **Bereitstellung (internationaler) Evidenz**, Unterstützung der regionalen Öffentlichkeitsarbeit, **Fachtagung**, Website, News, Artikel

Quelle: Haas/Weigl 2017

Strukturqualität:

Schulung und Fortbildung

Anforderungen an Qualifikationen

Frühe-Hilfen-Familienbegleitung:

Herausfordernde Tätigkeit (Arbeit mit Familien in vielfältigen belastenden Lebenssituationen)

- Notwendige **Kompetenzen** (z.B. Beziehungsarbeit, Selbstreflexion, Erkennen von Belastungen und Ressourcen) und **Haltungen** (z.B. Verlässlichkeit, Wertschätzung, Einfühlsamkeit)
- Vertiefende **Praxiserfahrungen** (Bereich der frühen Kindheit)
- Wissen zu potentiellen **Unterstützungsangeboten** im Netzwerk
- Verschiedene **Grundausbildungen**

Netzwerkmanagement:

Teilweise andere Kompetenzen benötigt (Kommunikative Fertigkeiten, grundlegendes Wissen zu Gesundheits- und Sozialsystem)

Schulung

Ziel: Vermittlung des österr. Konzepts der Frühe Hilfen und der theoretischen Grundlagen

Durchführung: NZFH.at, externe Fachleute auf Basis des Frühe-Hilfen-Schulungskonzeptes (2015)

Spezifische QS: Feedbackbögen, Begleitung und Reflexion durch NZFH.at-Team

Adaptierung 2017:

- Schulung einzelner neuer Mitarbeiter/innen von bereits bestehenden regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken
- Oft schon vor der Schulung aktiv
- Überregionaler Austausch stärker im Vordergrund als Teambildung

Adaptierung 2018:

- Spezifische Fortbildung und Vernetzungstreffen für Netzwerkmanager/innen statt Schulung

Themenspezifische Fortbildungen

Ziel: Stärkung der Umsetzer/innen in Bezug auf aktuelle Themen und neue Anforderungen

Durchführung: NZFH.at, externe Fachleute, Vertreter/innen der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke

Spezifische QS: Feedbackbögen, Begleitung und Reflexion durch NZFH.at-Team

Spezifische Fortbildungen 2016-2018:

- ✓ Hausbesuche
- ✓ Postpartale Depression und andere psychische Erkrankungen in Schwangerschaft und Stillzeit
- ✓ Vätereinbindung
- ✓ Bindung
- ✓ Kultursensibles Arbeiten
- ✓ Motivierendes Gespräch
- ✓ Netzwerkpflege
- ✓ Kommunikation in der Netzwerkarbeit
- ✓ Umgang mit psychisch kranken Eltern und deren Kindern

Struktur- und Prozessqualität:

Fachliche Grundlagen

Fachliche Grundlagen

Ziel: Orientierung für österreichweite Umsetzung bieten, die auf aktuellen Erkenntnissen und Erfahrungen aufbaut

Zentrale fachliche Grundlagen:

- Frühe Hilfen – Eckpunkte eines „Idealmodells“ für Österreich (Update 2017)
- Leitfaden zum Aufbau von Frühe-Hilfen-Netzwerken (Update 2017)
- Leitfaden für die Familienbegleitung (2018)
- Qualitätsstandard (2018)
- Diverse Positionspapiere und Fact Sheets (z.B. zu geflüchteten Familien)

Weitere spezifische Konzepte etc.:

- Konzept für Öffentlichkeitsarbeit inkl. Regeln für sprachsensible Öffentlichkeitsarbeit
- Wirkmodell zu Frühen Hilfen anhand des Schweizer Ergebnismodells -> eigene Präsentation bei Tagung
- Zur Wirkung und Wirksamkeit von Frühen Hilfen – Darstellung von Kosten und Nutzen anhand exemplarischer Fallvignetten (März 2017)

Gesundheit Österreich
GmbH

Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität:

Evaluation 2015-2017

Fragestellungen und Methoden

Zeitraum: Juni/Oktober 2015 bis März 2017

Übergeordnete Fragestellungen:

» Welche Rahmenbedingungen, Vorgehensweisen, Strukturen, Prozesse etc. bewähren sich (nicht)?

» Sind etablierte Strukturen, Prozesse, Zugangswege etc. geeignet, einen Beitrag zur gesundheitlichen Chancengerechtigkeit zu leisten?

» Gelingt es mit den etablierten Frühe-Hilfen-Maßnahmen bessere Voraussetzungen für ein gesundes Aufwachsen zu schaffen?

» Leisten die etablierten Frühe-Hilfen-Maßnahmen einen Beitrag zu sozialer und gesundheitlicher Chancengerechtigkeit?

Erhebungsmethoden:

Vorrangig qualitative Methoden (Fokusgruppen, Interviews etc., Teilnahme an Sitzungen und Veranstaltungen, aber auch partizipative Fotobefragung) und **quantitative Methoden** (Online-Befragung, Auswertung von Daten)

Nutzen und Wirkung aus subjektiver Sicht der Familien und Familienbegleiterinnen

…eine Steigerung der persönlichen und verfügbaren Ressourcen sowie eine Verringerung der Belastungen:

Ressourcen

+ Empowerment, Selbstwertgefühl
+ Gesundheit, Gesundheitskompetenz
+ Erziehungskompetenz, Eltern-Kind-Bindung
+ Entwicklung des Kindes
+ Familienklima
+ soziales Netz
+ Lebens-/Zukunftsperspektiven

Belastungen

- Ängste, Überforderung
- Finanzielle Belastungen

Quelle: Schachner et al. 2017

Erfolgsfaktoren von Frühen Hilfen

- Intersektorale Zusammenarbeit
- Aktiver Zugang und aufsuchende Arbeit
- Beziehungsarbeit und Lotsenfunktion
- Multiprofessionelle Teams
- Bundesweite Koordinierungsstelle – NZFH.at

Optimierungspotenzial

- Strukturqualität:
  - Einheitliche Rahmenbedingungen und ausreichende Ressourcen
  - Multidisziplinäres Team
  - Schärfung des Profils der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung
  - Ausreichende Vernetzung in der Region
  - Benennung und Schließung von Versorgungslücken
  - Angebote zur Förderung der frühkindlichen Bindung
  - Gruppenangebote
- Prozessqualität:
  - Beginn möglichst in Schwangerschaft
  - Teilweise längere Begleitung von Familien gewünscht
  - 4-Augen-Prinzip
  - Einbezug der Väter
- Verstärkte bundesweite Öffentlichkeitsarbeit und bundesweiter Austausch
- Partizipation der begleiteten Familien

Struktur- und Prozessqualität:

Qualitätsstandard

Qualitätsstandard – Vorgangsweise

Ausgangsbasis: Evaluation zeigte Bedarf nach stärkerer Einheitlichkeit und Absicherung der wirksamen Kernelemente

Vorfeld: Ist-Analyse des Umsetzungsstandes zentraler Qualitätskriterien

Erarbeitung des Qualitätsstandards durch NZFH.at mit partizipativem Prozess

Stellungnahmeprozess:

- Regionale Frühe-Hilfen-Koordinator/-innen, regionale Steuerungsgruppen, Gremien des NZFH.at
- Formular für strukturiertes Feedback -> pro Qualitätsanforderung Zustimmung/Ablehnung und Begründung
- Aufbereitung der eingelangten Stellungnahmen
- Überarbeitung des QS im Einklang mit Ergebnissen

Qualitätsstandard – Strukturqualität

- **Frühe-Hilfen-Koordination** zur Koordination von Umsetzung und Weiterentwicklung auf Ebene des Bundeslandes
- **Intersektoral besetzte Steuerungsgruppe** zur Abstimmung der wesentlichen Eckpunkte auf Ebene des Bundeslandes
- Expliziter Auftrag für **Netzwerkmanagement**
- **Fachliche Leitung** für Familienbegleitung
- **Multiprofessionelles Team der Familienbegleitung**
- **Multidisziplinär zusammengesetztes Expertengremium**
- Klare Regeln für und Anspruch auf **Supervision**
- Recht/Pflicht zur Teilnahme an **Schulung/Fortbildung** des NZFH.at, Einschulung im Team
- **Weitere Ressourcen** stehen zur Verfügung

Qualitätsstandard – Prozessqualität

- **Kontaktaufnahme** auf verschiedenen Wegen möglich, klare Ansprechpersonen
- Erst-Gespräche im Sinne des **Vier-Augen-Prinzips**
- Klare Kriterien/Regelungen für **Übernahme von Familien**
- Umsetzung der **Kernelemente: Begleitung und Lotsenfunktion**
- **Bedürfnisgerechte Familienbegleitung**
- **Standardprozess** für gut vorbereiteten **Abschluss bzw. Übergabe**
- Nutzung der **FRÜDOK** möglichst zeitnah, Ansprechperson definiert
- Laufende **Netzwerkarbeit und -pflege** sicherstellen

Qualitätsstandard – Ausblick

Das Erreichen von Kapazitätsgrenzen erhöht den Druck auf die Umsetzung des QS –> Aktivitäten zur langfristigen Absicherung der Nachhaltigkeit parallel nötig

- Derzeit QS = Empfehlung
- Evaluation des QS (siehe Evaluation 2018–2021)
- Auf Basis der Ergebnisse der Evaluation wird QS bis Ende 2021 überarbeitet
- Abhängig von Verhandlungen zur langfristigen Verankerung der Frühen Hilfen in ganz Österreich (Ziel ist ein flächendeckendes und bedarfsgerechtes Regelangebot) → QS zukünftig mit Finanzierung gekoppelt und Umsetzung (teilweise) verpflichtend

Prozess- und Strukturqualität:

Evaluation 2018 bis 2021

Ziele/Inhalte der Evaluation

3 **Schwerpunkte** der Evaluation:

- Entwicklungsprozess des Qualitätsstandards
- Umsetzung des Qualitätsstandards
- Kooperation von NZFH.at mit den regionalen Umsetzungsverantwortlichen und -beteiligten

Ziel: Schwierige/förderliche Rahmenbedingungen für die Umsetzung des QS bzw. ungeplante Auswirkungen des QS zu identifizieren

Nicht-Ziel: Vergleich zwischen einzelnen Netzwerken

Evaluation Umsetzung QS – Netzwerke

Selbsteinschätzung der regionalen Netzwerke

- Umsetzungsgrad der einzelnen Kriterien; Nützlichkeit und Herausforderungen für die Praxis; Einschätzung der Wichtigkeit einzelner Kriterien
- **Online-Befragung aller Netzwerke**
- 3 Zeitpunkte: Herbst/Winter 2018, 2019 und 2020

Vertiefende Evaluation in ausgewählten reg. Netzwerken

- Partizipative Erhebungen von Familienbegleiterinnen (**Forschungstagebücher**); **Workshops** mit NWM und FB
- Auswahl von jeweils 6 möglichst heterogenen NW pro Zyklus
- 2 Zeitpunkte: Frühjahr/Sommer 2019 und 2020

Evaluation Umsetzung QS – Familien

Befragung und Rückmeldungen von Familien

- Erhebung der subjektiven Sichtweise zu Relevanz und Nutzen der Kriterien; Zufriedenheit mit der Umsetzung sowie Weiterentwicklungs-/Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Kriterien
- **interaktiv-visuelle Befragung** von 6 Familien
- kategoriale **Inhaltsanalyse** von 22 Interview-Transkripten
- niederschwellige **Feedbackbefragung**
- Zu zwei Zeitpunkten:

Frühjahr/Sommer 2019 und 2020

Ergebnisqualität:

Dokumentation

Österreichweit einheitliche Dokumentation

Ziel: Nachweis der geleisteten Aktivitäten, Basis für Überprüfung und Reflexion der Zielerreichung; Dokumentationskonzept entwickelt
-> eigene Präsentation bei Tagung

FRÜDOK 2.0:

- ✓ Falldokumentation zu den begleiteten Familien
- ✓ Dokumentations-Tool für fallübergreifende Arbeiten
- ✓ Auswertungstool für die Koordinator/innen der regionalen Netzwerke

-> **FRÜDOK-Jahresberichte**

Spezifische QS-Aktivitäten:

FRÜDOK-Ansprechperson pro regionalem Netzwerk, jährliches Treffen, Prüfung auf Vollständigkeit und Validierung der Daten durch NZFH.at

Ergebnisqualität:

Familien-Feedback

Familien-Feedback

Formular:

- erstellt vom NZFH.at (u.a. auf Basis von Vorlage aus Vorarlberg), auf Verständlichkeit getestet durch Familien,
- übersetzt in 7 Sprachen

Vorgangsweise:

- beim Abschlussgespräch von Familienbegleiter/in ausgeteilt,
- alternativ an Familie geschickt,
- inkl. vorfrankiertes Kuvert (an NZFH.at adressiert),
- Auswertung und Aufbereitung durch NZFH.at

Rücklauf:

bisher nur deutschsprachige Feedbackformulare,

Österreichweit 18 Prozent der abgeschlossenen Familienbegleitungen (2018)

Große Zufriedenheit bei den Familien

Wie geht es Ihnen zurzeit?

Österreich-Schnitt: 1,7

Rund 90 % haben zur richtigen Zeit von Frühen Hilfen erfahren

Alle außer 3 Personen fühlten sich gut aufgehoben und hatten genug Vertrauen zu den Familienbegleiterinnen

Fast alle geben an, dass die Familienbegleiterinnen genug Zeit und Verständnis für sie hatten

Anmerkungen: 2015 bis 2018, ohne Vorarlberg; n = 309; Stand: Jänner 2019

Das sagen die Familien…

Wir sind auf dem Weg … zum Ziel! Davor gab es keinen Weg, nur Verzweiflung.

Viele der Gespräche waren richtungsweisend in vermutlich ausweglosen Situationen. Dadurch fiel vieles leichter, ich war fröhlicher und auch die Babies waren "besser drauf", wenn ich ein Gespräch mit meiner Betreuerin hatte.

Ich habe gelernt, dass zwar das Wohlbefinden meines Babys im Vordergrund steht, dass ich aber auf mich und meine Bedürfnisse auch achten muss bzw. darf.

Ergebnisqualität:

Begleitforschung

Begleitforschung

Ziel: Lernen über das Interventionsfeld Frühe Hilfen, Überprüfung der Zielerreichung, Identifizierung potentieller Hürden für Subgruppen an Familien

Hintergrund: Zunehmendes Interesse bei Forschungseinrichtungen -> abgestimmtes Vorgehen notwendig

Bisherige/laufende Aktivitäten:

- Kooperationen mit verschiedenen Forschungseinrichtungen (WU Wien, FH Linz, Village Projekt)
- (Kooperations)Projekte des NZFH.at:
  - Partizipative Begleitforschung zu den Frühen Hilfen (2018-2020) -> eigene Präsentation bei Tagung
  - Erreichbarkeit der Zielgruppen über den niedergelassenen medizinischen Bereich (2019) -> eigene Präsentation bei Tagung
- Projekte der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke (z.B. Wien)

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Marion Weigl
Gesundheit Österreich
Stubenring 6, 1010 Vienna, Austria
T: +43 1 515 61-181
F: +43 1 513 84 72
E: marion.weigl@goeg.at
www.goeg.at bzw. www.fruehehilfen.at

Team des NZFH.at:

Sabine Haas (Leiterin),
Gabriele Antony, Theresa Bengough, Brigitte Juraszovich,
Klaus Kellner, Carina Marbler, Sophie Sagerschnig,
Theresia Unger, Marion Weigl, Petra Winkler, Menekse Yilmaz