



**STADT KREFELD**

INNOVATIV – KREATIV – WELTOFFEN



Städtische  
Seniorenheime Krefeld

Gut betreut im Quartier.

*Prüfung?*

*Mal anders gedacht*

*Raum schaffen für einen  
begleitenden dialogischen Prozess*

Dialogforum MD  
Düsseldorf, am 27. Nov. 2025  
Anke Müller / Jörg Schmidt



## **Stärkere Betonung der Ganzheitlichkeit**

Stärkung der Nutzer:innenperspektive  
Höherer Kontextbezug

## **Betonung eines dialogischen Verfahrens**

De-Hierarchisierung  
Gedanke der systemischen Einbettung (Begleitprozess)

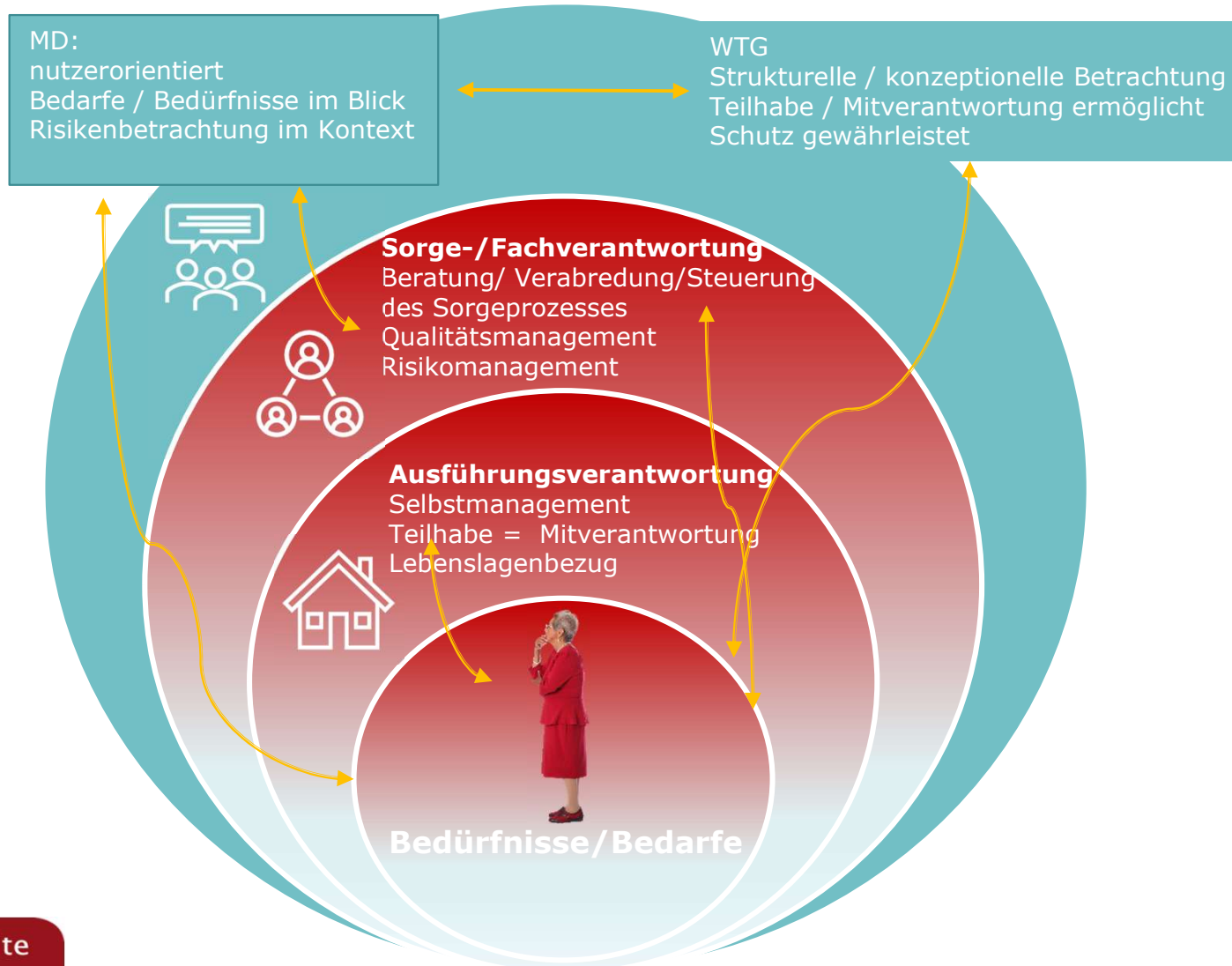
## **Geringere administrative Belastung**

Rückmeldungen/Ergebnisse finden sich im Sorge-/Versorgungsplanungsprozess wieder  
„Aus fünf mach eins“  
Metaberichte für die Öffentlichkeit (?)

**= Relevanz für Nutzer:innen**



# Modellentwurf Begleitendes System





**STADT KREFELD**

INNOVATIV – KREATIV – WELTOFFEN

**Selbstverständnis**



Städtische  
Seniorenheime Krefeld

Gut betreut im Quartier.

## **Qualitätscoaches statt Prüfer:innen**

In einem veränderten Rollenverständnis wird eine Verbindung zwischen Rahmenvorgaben und Lebenslagen (Praxis) möglich.

## **Veränderter Ansatz**

Qualitätscoaches bieten eine neue, kollegiale Alternative zu traditionellen Prüfverfahren.

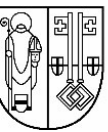
## **Direkte Effekte für Nutzer:innen (Sorge-/Versorgungsprozess)**

Der gewählte Ansatz verbessert die individuelle Versorgungssituation effektiver und nachhaltig.



## Schritte für einen neuen Ansatz

- Im Vordergrund steht eine Begleitung, die darstellt, welche Angebote Nutzer:innen auf der Basis ihrer Bedürfnisse/Bedarfe erhalten.
- Es gilt zu evaluieren, wie sie diese wahrnehmen und ob sie mit den Angeboten einverstanden und zufrieden sind.
- Evaluiert wird zudem, was den Menschen möglicherweise noch fehlt und welchen wechselseitigen Einfluss es zwischen diesen Prozessen und den Abläufe und Strukturen des Trägers gibt.
- Die Prüfung verändert ihren Charakter in einen Begleitprozess, der den Kontext der lebenslagenbezogenen Sorgemaßnahmen ins Auge nimmt.
- These: Dazu benötigt es nur eine QPR, die sich ausführlich mit einer Betrachtung der Bedürfnis-/Bedarfsanforderungen der Nutzer:innen (Erkenntnisse des „B-Feldes“), deren Beachtung und Auswirkungen auf die Prozessplanung sowie qualitativer Wirkungen (Wahrnehmungen) beschäftigt.



## Rollen in einem neuen Ansatz

- Rollenwandel: Qualitätcoaches des MDs/der WTG-Behörde beraten die Prozessteuerer/Fachverantwortlichen (inkl. Nutzer:innen ?) in der konkreten Umsetzung eines nutzerorientierten risikobewussten Versorgungs-/Sorgeprozesses.
- MD: Der Dialog geht dort ins Detail, wo die externe Einschätzung Risiken sieht, denen im Rahmen des Pflegeprozesse nicht adäquat begegnet wurden oder Bedarfe nicht gesehen wurden. Zur Klärung des Konflikts werden Nutzer:innen mit einbezogen.
- WTG: Der Dialog geht dort ins Detail, wo die Einschätzung der externen Begleiter, Konzepte für Verantwortung, Delegation und Kommunikation als nicht ausreichend oder nicht greifend bewertet. Zur Klärung des Konflikts werden Nutzer:innen mit einbezogen.