

**B**undesweiter Austausch  
**T**aten statt Worte  
**H**altung annehmen  
**G**emeinsam sind wir stark  
  
&  
**Q**ualität nutzen  
**M**einung und Diskurs

### **„Blick in die Schlangengrube“**

Als Etzel, der König der Hunnen (Sie wissen schon, die mit den schnellen Pferden und den noch schnelleren Pfeilen) einstmals den König der Burgunder mit Namen Gunter zwingen wollen, seinen Schatz herzugeben, ließ er ihn in eine Grube voller Schlangengezücht werfen. Keine Ahnung, wie der Held sich aus der Affäre gezogen hat, fest steht, dass seitdem die Schlangengrube in der Welt der Metaphern zuhause ist.

Heute steht die Schlangengrube laut Duden für die seelischen Nöte, die eine Zwangslage hervorrufen kann.

Wir wollen Sie einladen, heute und morgen nicht nur in die Schlangengrube zu blicken, sondern auch Wege aus ihr heraus zu finden.

Mit diesem etwas gruseligen Bild begrüßen wir Sie herzlich zu diesem Forum, dass das Bildungsinstitut inForm gemeinsam mit der QUBIC Beratergruppe und in Kooperation mit dem Fachkreis „Qualitätsmanagement in sozialen Dienstleistungen“ der Deutschen Gesellschaft für Qualität durchführt.

Warum so ein krasses Bild? Bei der ersten Annäherung an das BTHG konnten wir uns dem Gefühl der Bedrohung kaum entziehen. Allzu viel hat sich bereits geändert und soll sich noch ändern, vielfach werden grundsätzliche Dinge auf eine völlig neue Basis gestellt - angefangen mit der Trennung von Lebenshaltung und Betreuungsleistungen, über neue Entscheidungswege bis hin zum Pooling und der Integration unterschiedlichster Regelungen aus anderen Gesetzen.

Sicher ist das BTHG auch eine wahre Herkulesaufgabe (Besuchen Sie den Herrn auf der Wilhelmshöhe, wenn die Zeit es erlaubt...) mit dem Ziel, klare rechtliche Bedingungen und Rahmen für eine zukunftsfähige und inklusive Dienstleistung zu schaffen.

Man mag das Ergebnis beurteilen, wie man will, wir sehen hier eher den Fall, dass eine verwirrende Rechtslage durch eine verwirrende Rechtslage ersetzt worden ist, oder, wie ein alter Sozialarbeiterspruch weiß: „Nichts ist schlimmer als gute Absichten“.

Auf den zweiten Blick in die Schlangengrube relativiert sich der Schreck, denn da sind eine Menge Blindschleichen und anderes, ungefährliches Getier dabei. All das ändert nichts daran, dass wir uns mit dem Neuen auseinandersetzen müssen.

Wir schauen auf das BTHG durch die spezielle Brille der Qualitäter und finden einerseits einige Herausforderungen, andererseits aber auch Aspekte, zu deren Bewältigung wir über bereits erprobte Instrumente und Strategie verfügen. Viele neue Regelungen, wie die zur trägerübergreifenden Bedarfsermittlung und die Trennung von Grundsicherung und Fachleistung werden dazu zwingen, in allen Bereichen vorhandene Prozesse neu zu gestalten oder neu einzuführen. Dafür stellen wir unser Know-how natürlich gern unseren Unternehmen und unseren Spitzenverbänden zur Verfügung. Durch unsere Brille betrachtet, gibt es aber auch einige Knackpunkte, die nicht nur als bedrohlich empfunden werden können, sondern bei denen auch ein erheblicher höherer Handlungsdruck besteht: Deutlicher gewichtet als bisher ist das Thema Qualität in seinen Facetten Qualitätssicherung und Weiterentwicklung. Damit einhergehend verstärkte Nachweis-pflichten und Überwachungsmöglichkeiten der Leistungsträger, bis hin zur Rückforderung von Geldern, wenn Leistungserbringer die geforderten Leistungen eben nicht erbracht haben.

Das klingt ganz einfach... es wird eine Maßnahme in der Eingliederungshilfe geplant, der Träger stellt wie im Vertrag mit dem Leistungsträger vereinbart alle erforderlichen Ressourcen zur Verfügung. Der Teilnehmer durchläuft die Maßnahme, erreicht das Ziel der Maßnahme und schon ist die erbrachte Leistung der Eingliederungshilfe wirksam. Im Umkehrschluss: Das Ziel der Maßnahme wird nicht erreicht und somit ist die erbrachte Leistung nicht wirksam?

Diese Herangehensweise klingt ja schon fast verlockend einfach. Aber so einfach ist das nicht. Das wissen wir alle. Wir arbeiten in einem Arbeitsfeld, in dem nicht über die Umstellung einer Maschine eine höhere Produktivität erreicht werden kann. Wir wissen um die Komplexität unserer Arbeit in der Eingliederungshilfe. ABER wir müssen uns diesem Thema widmen und uns einmischen, vor allem weil der Gesetzgeber davon spricht bei unwirksamen Leistungen das Geld zurück zu fordern. In der Gesetzesbegründung heißt es: „Die Prüfung erstreckt sich auf In-halt, Umfang, Wirtschaftlichkeit und Qualität der zwischen Träger der Eingliederungshilfe und Leistungserbringer vereinbarten Leistungen. Da eine unwirksame Leistung nicht wirtschaftlich sein kann, ist die Wirksamkeit der Leistung vom Prüf-recht erfasst.“

Inhalt, Umfang, Wirtschaftlichkeit und Qualität müssen in den Landesrahmenverträgen zwischen Leistungsträger und Leistungserbringern definiert werden. Genau an diesem Punkt kommen wir als Qualitäter in der Eingliederungshilfe ins Spiel. Die Anforderungen an Dienstleistungen und die Kriterien zur Überprüfbarkeit der Einhaltung der Anforderungen sind doch unser Spezialgebiet. Darauf werden wir im Workshop „Wirksamkeit“ noch intensiv eingehen.

Auf der anderen Seite ist da mittlerweile mehr im Gange als vielen von uns klar ist. Der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge hat eine Internet-Plattform eingerichtet (<https://umsetzungsbegleitung-bthg.de>), auf der zu lesen ist, dass das bekannte infas Institut für

angewandte Sozialwissenschaft bereits im Auftrag des BMAS an einer Wirkungsprognose nach Artikel 25 Absatz 2 BTHG arbeitet.

Wir möchten Ihnen und uns allen Mut machen, uns zu sensibilisieren und auch zu stärken. Hier ist etwas gefordert, was unseren Beruf täglich ausmacht. Mit unseren Kenntnissen sollten wir unsere Geschäftsführungen unterstützen und beraten. Warum? Weil wir nach Abschluss der Landesrahmenverträge mit der – nennen wir es mal ... Beweisführung – betraut sein werden!

Dazu müssen wir uns zwei zentrale Fragen stellen.

1. Was bedeutet Wirkungsorientierung auf der Unternehmensebene? Kann sie uns helfen unsere Prozesse zu strukturieren und vielleicht auch die Prüfung der Wirksamkeit der Prozesse festzuhalten?
2. Was bedeutet Wirkungsorientierung für den einzelnen Menschen, den wir begleiten? Geht es darum, ihn zu begleiten in seiner Entwicklung, oder geht es darum möglichst erreichbare Ziele zu definieren, damit wir als Leistungserbringer nicht im schlimmsten Fall Gelder für als unwirksam eingestufte Leistungen wieder zurückzahlen müssen?

Auch damit – und mit weiteren Aspekten – werden wir uns im Workshop Wirksamkeit beschäftigen. In die gleiche Richtung geht der Zwang zur Zertifizierung für stationäre Einrichtungen nach einem System, das noch nicht feststeht, und dessen Eckpunkte offensichtlich ohne direkte Beteiligung unserer Dachverbände festgelegt werden sollen.

Erbringer von Leistungen haben ein Qualitätsmanagementsystem sicher zu stellen, das durch systematische und zielgerichtete Verfahren die Qualität der Versorgung gewährleistet und kontinuierlich verbessert. Stationäre Rehabilitations-einrichtungen haben sich dem in §37 Absatz 3 definierten Zertifizierungsverfahren zu unterziehen.

Die Spitzenverbände von gesetzlichen Krankenkassen, gesetzlicher Unfallversicherung, gesetzlicher Rentenversicherung und der Träger der Kriegsopferfürsorge und Versorgung sollen sich auf Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement und ein einheitliches Zertifizierungsverfahren einigen.

Zu diesem Themenkomplex werden wir uns in einem Workshop damit beschäftigen, wie wir uns optimal vorbereiten können und wie unsere bisherigen QM-Systeme und/ oder die DIN EN ISO 9001:2015 dabei helfen kann. Und auch hier ist die Frage: Wo liegen unsere Einflussmöglichkeiten? Systematisches und zielgerichtetes QMS riecht nach Messung und Indikatoren ein weiteres Thema auf dieser Tagung. Im Workshop wird es darum gehen zu schauen, wie in Prozesse welche sinnvollen Indikatoren integriert werden können. Dabei wollen wir vor allem fokussieren, was wir heute bereits zur Verfügung haben. Eine These für diesen Workshop ist, dass wir bereits umfangreiche Lösungen zu bieten haben...

Welche Prozesse sind bereits beschrieben? Gibt es einen Reha-Prozess, der definiert ist und gemessen wird? Mit welchen Indikatoren ist er hinterlegt – wie wird er gemessen? Sind diese Prozesse den Mitarbeitern bekannt?

Je mehr wir Ihnen hier erläutern, um Sie einzustimmen auf die gemeinsame Arbeit heute und morgen, umso mehr merken Sie wie alle diese Themen zusammenhängen.

Und weil es letztlich darum geht, unsere Fachlichkeit in die Waagschale zu werfen und Einfluss zu nehmen, und dies vor allem anderen ein rechtliches Problem darstellt, haben wir auch die juristische Perspektive in diese Tagung einfließen lassen. Thema des Workshops morgen wird es sein zu klären, wo und wie wir unseren Einfluss geltend machen können, respektive müssen.

Alles in Allem: Das ruft doch unüberhörbar nach den Kompetenzen der Qualitätsmanagerinnen und -manager, der -beauftragten und -verantwortlichen.

Genau aus diesem Grund gibt es dieses Forum: Wir wollen uns miteinander beraten und verständigen darüber, was wir beitragen können für die Bewältigung der Herausforderungen des neuen Rechtsrahmens, und zwar einerseits in unseren Einrichtungen und Betrieben, und andererseits als Ratgeber für die Kolleginnen und Kollegen in den Dachverbänden und Gremien der Wohlfahrtspflege, die unsere Expertise nutzen können und sollen.

Starten wir also nach diesem Blick in die Schlangengrube damit, die gefährlichen von den harmlosen Schlangen zu unterscheiden und nach dem Motto „Wer rechtzeitig handelt, beugt der Gefahr vor (bzw. vermeidet Risiken)“ Lösungen zu finden.

Oder etwas krasser und auf der Höhe der Zeit:

**Agile Qualitäten statt starrender Kaninchen!**