

Bundesweiter Austausch
Taten statt Worte
Haltung annehmen
Gemeinsam sind wir stark

&

Qualität nutzen
Meinung und Diskurs

Impuls „Wirkungsnachweis“

Die Wissenschaft beschäftigt sich schon seit längerem mit der Frage der Wirksamkeit sozialer Dienstleistungen. Es gibt zahlreiche Ansätze, die unterschiedlich ausgerichtet sind und von Aufwand und Nutzen stark zu differenzieren sind. Um einige zu nennen:

SROI – Social return on investment. Dieser Ansatz folgt der Frage: „Wie viel Euro erhält die Gesellschaft für jeden in ein Sozialunternehmen/ einen Leistungsempfänger investierten Euro zurück?“

SRS - Social Reporting Standard und darauf aufbauend die Phineo Analyseverfahren. Bei diesem Ansatz steht die Frage im Mittelpunkt, wie man seine Berichterstattung (nach einem vorgegebenen Schema) so gestaltet, dass die Wirksamkeit (der Erfolg) der sozialen Dienstleistung sichtbar wird?

Befragung von Kunden – Wie zufriedenstellend ist die soziale Dienstleistung für meine Kunden?

Individueller Hilfeplan – Wie lassen sich die Ziele und Wünsche von Menschen mit Behinderungen in den Mittelpunkt stellen?

Im BTHG wird kein Instrument spezifiziert. Wirksamkeit wird Prüfgegenstand ebenso wie Inhalt, Umfang, Wirtschaftlichkeit und Qualität (§128). Die Kriterien sollen über Landesrahmenverträge auf Landesebene definiert werden. Es soll einheitliche Grundsätze geben zu: Wirksamkeit, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit (§38).

Hier müssen die Kriterien festgelegt werden – Welche Möglichkeiten der Einflussnahme haben wir auf die Festlegung dieser Kriterien?

Die Problemlage ist m.E. folgende: Wirkungen treten oft Zeit versetzt auf, infolge von Leistungen und in Wechselwirkung mit zahlreichen oft nicht beeinflussbaren Faktoren. Die Mitarbeit des Klienten ist erforderlich. Um diese erreichen zu können, müssen oft Wege eingeschlagen werden, die augenscheinlich nicht in erster Linie der Zielerreichung dienen. Soziale Arbeit gibt Anregungen, Anstöße und Unterstützung, die Klienten entscheiden aber selbst darüber was sie damit machen. Es ist ihr eigenes Leben und auch dieser Grundsatz findet sich im BTHG ja wieder. Kann Wirkung als

Effizienzklasse genutzt werden? Wirkung entsteht mehrdimensional und kann nicht auf ein oder wenige Merkmale reduziert werden. Aber was kann Wirkungsorientierung bedeuten?

Wirkungsorientierung bedeutet Ziele, Planungen und Umsetzungen zu prüfen. Aber was wird geprüft? Das Ergebnis oder die Frage, ob alle Ressourcen für das geplante Ziel umgesetzt wurden? Wurde das Ziel erreicht ist eine andere Frage. Die exakte Messung wie bei einem Produkt – entspricht es den vorgenannten Vorgaben – ist nicht möglich. Aus meiner Sicht gibt es nur einen Weg, um den Forderungen nach Wirksamkeitsnachweisen im BTHG nachzukommen: Prozessmessung! Es geht um wirksame stabile Prozesse. Diese müssen im Verlauf der Maßnahme angepasst werden, d.h. die Maßnahme muss mit dem Leistungsempfänger reflektiert werden. Ziele müssen individuell festgelegt werden (Personenzentrierung). Bei gleichen Zielen hat jeder Mensch individuelle Indikatoren zur Zielerreichung und auch Methoden und Zeiträume müssen individuell gestaltbar sein, da jeder Mensch einzigartig ist. Eine Pauschalisierung nach dem Motto Behinderung x braucht zur wirksamen Umsetzung Methode y und den Zeitraum z ist nicht möglich. Hier kommt Arbeit auf das Qualitätsmanagement zu. Wir müssen den Fokus auf die Struktur- und Prozessqualität legen. Die Darstellung unserer Arbeit in unserem QMS soll einerseits als Nachweis der erbrachten Leistungen nutzbar sein, auf der anderen Seite die eingesetzten Ressourcen legitimieren. Zusätzlich wird durch die äußeren Umstände der Zugang zu Eingliederungshilfe verändert und intern muss die Arbeit weiter entwickelt werden.

Vergleichbare Kriterien und valide Methoden können sich in der sozialen Dienstleistung aus QM Sicht NUR auf die Wirksamkeit des Prozesses beziehen. Dabei sollten wir auf vertraute Methoden zurückgreifen. Ziele werden geplant, umgesetzt, überprüft und angepasst. Kommt Ihnen das bekannt vor??? Der gute alte PDCA Zyklus.

Das ist etwas was wir als QMLer beherrschen. Die ISO 9001:2015 hilft uns aus meiner Sicht dabei. Die Prozessorientierung, die Analyse von Risiken im Prozess und die Definition von Kennzahlen oder Indikatoren zur Überprüfung der Wirksamkeit des Prozesses könnten uns hilfreich zur Seite stehen, ohne dass wir mit viel Aufwand neue Systeme/ Messinstrumente einkaufen müssten (die nicht refinanziert werden).

Mit diesen Gedanken möchte ich überleiten in die Arbeitsphase dieser Sequenz.