

Qualitätssicherung neu denken

**Inklusionsorientierte
Herausforderungen für
Konzepte zur Qualitätssicherung**

Prof. Dr. Johannes Schädler
INSOS Kongress, 30./31.08.23, Bern



Gliederung

1. Einordnung der Thematik
2. Lebensqualität und Dienstleistungsqualität - Begriffe und Konzepte
3. Qualitätssicherung und ihre verschiedenen Zwecke
4. „Angeleitete Selbstevaluation“ – eine Methodik zur Qualitätssicherung in der Behindertenhilfe
5. Eigene Beispiele
6. Qualitätssicherung – europäische Perspektiven
7. Fazit

Qualitätssicherung – historische und fachliche Einordnung (1)

- **Kontext: 1980er Jahre in den USA und UK:** De-Institutionalisierung – Kritik der Behinderteneinrichtungen - Neoliberale Ansätze fordern Effizienz im Sozialbereich zur Begrenzung von Staatsausgaben – durch professionelles Management, Markt und Wettbewerb, New Public Management: Veränderung der Finanzierungssysteme durch Kontrakte
- Konzepte und Instrumente zur Messung von **Lebensqualität**, sowie
- Konzepte und Instrumente zur Messung von **Dienstleistungsqualität** im Gesundheitsbereich (Avedis Donabedian)
- **In D und anderen europäischen Ländern Ende der 1990er Jahre intensive Qualitätsdebatte**, Institutionenkritik, erhöhter Steuerungsanspruch der Kostenträger, Leistungsvereinbarungen für Soziale Dienste, Einrichtungen müssen Qualitätssicherung nachweisen, verschiedene Instrumente u.a. DIN EN ISO 9001 – 4 für Qualitätsmanagement (QM)

Qualitätssicherung – historische und fachliche Einordnung (2)

- Ende der 2000er Jahre: geringer werdendes **Interesse an Qualitätssicherung in Einrichtungen / Diensten (Organisationsebene)**
- Durch Rezeption der UN-Behindertenkonvention **verstärkte Fokussierung der Unterstützungsleistungen im Einzelfall** und der **Umweltbedingungen** (Barrierefreiheit), **Qualität = Erreichung der im IHP-Verfahren ermittelten Assistenz-Ziele**
- Fokussierung auf individuelle Fallebene durch **Steuerungsansprüche der Kostenträger** verstärkt
- Bedeutung der **Organisationsebene für gute Dienstleistungen gerät aus dem Blick**

Qualitätssicherung – historische und fachliche Einordnung (3)

- **EU Disability Strategy 2021 - 2030:** auf europäischer Ebene erneut gesteigertes Interesse **an organisationsbezogenen Konzepten** der Qualitätssicherung
- **Was sind die Gründe?** - Ungelöste Probleme
- **Was sind die Erwartungen?** - Verbesserte Fachlichkeit und erhöhte Effizienz
- **Was kann man aus bisherigen Erfahrungen lernen?**
 - Ansätze zur Qualitätssicherung können sich (eher) auf „**Vertrauen**“ oder (eher) auf „**Kontrolle**“ stützen
 - Ansätze der Qualitätssicherung müssen **Nutzerpositionen** stark machen
 - Ansätze der Qualitätssicherung müssen vom **Inklusionsauftrag der Dienste** ausgehen und die **Organisationen auch** selbst betrachten.

Lebensqualität und ihre Messbarkeit

- **Lebensqualität:** Maß an subjektivem Wohlbefinden unter bestimmten objektiven Gegebenheiten („soziale Indikatorenforschung“)
- In der Behindertenhilfe international entfaltet v.a. durch Robert Shallock und Miguel Verdugo (2002)
- **Quality of Life (QoL) - Konzept:** 3 Faktoren gegliedert in 8 Unterbereiche („domains“),
- **QoL-Index** um Lebensqualität von Menschen mit Behinderungen in Einrichtungen messbar zu machen,
- **Erreichter zusammengefasster QoL-Index** einer Einrichtung ist produziertes Ergebnis der eingesetzten Mittel („output“), das zu Wirkungen („outcomes“) in den betreffenden Lebensbereichen führt.

Faktoren und Bereiche von Lebensqualität nach Shallock / Verdugo (2002):

- **Unabhängige Lebensführung**
 - Persönliche Entwicklung
 - Selbstbestimmung
- **Soziale Teilhabe**
 - Zwischenmenschliche Beziehungen
 - Soziale Einbeziehung (Inklusion)
 - Rechte
- **Wohlbefinden**
 - Materielles Wohlergehen,
 - Körperliches Wohlbefinden,
 - Emotionales Wohlbefinden

Aktuelle Weiterentwicklung durch Julie Beadle Brown and Jan Siska (2022)

STUDY ON INNOVATIVE FRAMEWORKS
FOR MEASURING THE QUALITY OF
SERVICES FOR PERSONS WITH
DISABILITIES



EASPD

https://easpd.eu/fileadmin/user_upload/Quality_of_services-Report_Finall.pdf

- Konzept zur Qualitätsmessung für verschiedene Hilfeformen für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen
- ausgehend von der Dreiteilung in Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität (Donabedian)
- entlang der 8 Domains von Shallock
- mit subjektiven (von Nutzern zu beantwortenden) und objektiven Beobachtungsfragen

Wichtige Fragen bleiben unbeantwortet, z.B.:

- Wer beurteilt?
- Wie wird dokumentiert?
- Was geschieht mit den Ergebnissen?
- Wie verhält sich Lebensqualität zu Dienstleistungsqualität?

Dienstleistungsqualität – Begrifflichkeiten

- **„Dienstleistungsqualität“:**
Merkmale einer Dienstleistung in Bezug auf eine Reihe von erwarteten Standards
- **"Qualität der Dienstleistungsorganisation":**
Merkmale der Funktionsweise der Organisation (Management und Leistungserbringung) in Bezug auf eine Reihe von erwarteten Standards
- **"Qualitätssicherung":** System von Elementen bestehend aus
 - Qualitätsstandards
 - Bewertungsmethoden der Qualität
 - Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung in Diensten für Menschen mit Behinderungen: Versuch einer Typologie von Konzepten und Instrumenten

Annahme:

Verschiedene Verwendungszwecke führen zu verschiedenen Instrumenten und Methoden.

Qualitätssicherung in Diensten für Menschen mit Behinderungen:

Verwendungszusammenhang /Zweck	Art des Qualitätsinstruments /Methode
Schutz von Verbraucherrechten	z.B. Nutzerbefragung / Fragebogen

Qualitätssicherung in Diensten für Menschen mit Behinderungen:

Verwendungszusammenhang /Zweck	Art des Qualitätsinstruments /Methode
Schutz von Verbraucherrechten	z.B. Nutzerbefragung / Fragebogen
Kontrollstrategie der Leitung	z.B. Dokumentationssystem für Mitarbeiterhandeln

Qualitätssicherung in Diensten für Menschen mit Behinderungen:

Verwendungszusammenhang /Zweck	Art des Qualitätsinstruments /Methode
Schutz von Verbraucherrechten	z.B. Nutzerbefragung / Fragebogen
Kontrollstrategie der Leitung	z.B. Dokumentationssystem für Mitarbeiterhandeln
Steuerungsinstrument der Sozialverwaltung	z.B. Checklisten für Inspektion und Berichtsverfahren

Qualitätssicherung in Diensten für Menschen mit Behinderungen:

Verwendungszusammenhang /Zweck	Art des Qualitätsinstruments /Methode
Schutz von Verbraucherrechten	z.B. Nutzerbefragung / Fragebogen
Kontrollstrategie der Leitung	z.B. Dokumentationssystem für Mitarbeiterhandeln
Steuerungsinstrument der Sozialverwaltung	z.B. Checklisten für Inspektion und Berichtsverfahren
Fachliche Reflexion zur Qualifizierung der Praxisroutinen	z.B. Bewertungsverfahren nach professionellen Standards

Selbstevaluation oder Externe Evaluation: Vorteile und Risiken (Bewertung mit ++ und --)

	Selbst- bewertung	Externe Bewertung
Die objektiven Kontrollmöglichkeiten sind hoch.	--	+
Die Bewertung erfolgt strategisch.	--	++
Die Bereitschaft der Mitarbeiter zur Veröffentlichung von Problemen wird gefördert.	++	--
Unausgesprochenes Wissen über bessere Praktiken kann aktiviert werden.	++	-+
Lernprozesse bei Mitarbeitern und Organisation werden gefördert.	+-	+-
„Blinde Flecken“ können eher gefunden werden.	--	+-
Gute Qualität kann nach außen dokumentiert werden	--	+-

„Geleitete Selbstevaluation“ – ein methodischer Ansatz zur Qualitätssicherung

1. Identifizierung von Schlüsselbereichen eines Dienstleistungstyps
2. Beschreibung der professionellen Standards für jeden Schlüsselbereich
3. Entwicklung von Indikatoren und Bewertungsskalen für jeden Schlüsselbereich
4. Bildung eines multiperspektivischen Evaluationsteams ('Eva-Team')
5. Bewertung der einzelnen Elemente und Diskussion der Ergebnisse in "Eva-Team"-Sitzungen
6. Dokumentation und Berichterstattung der Ergebnisse an das Management

The diagram consists of two blue brackets on the right side of the list. The upper bracket groups steps 1, 2, and 3, pointing to an orange box labeled 'Manual'. The lower bracket groups steps 4, 5, and 6, pointing to an orange box labeled 'Anwendungsverfahren'.

Manual

Anwen-
dungsver-
fahren

Beispiel „AQUA-UWO“: Schlüsselbereiche in Diensten für Unterstütztes Wohnen

A: Leitungsaufgaben und Strukturen

1. Ziele und Konzept
2. Standort und Ressourcen
3. Führung und Zusammenarbeit
4. Personal
5. Öffentlichkeitsarbeit
6. Fortbildung der Mitarbeiter
7. Finanzierung und Verwaltung
8. Zusammenarbeit mit dem lokalen Netzwerk

B. Dienstleistungsprozesse

1. Zugang der Kunden
2. Individuelle Hilfeplanung
3. Einsatzorganisation des Teams
4. Unterstützung der Nutzer bei der Bewältigung des Alltags
5. Beteiligung der Nutzer
6. Zusammenarbeit mit Familien und Netzwerken
7. Beratung
8. Aktive Unterstützung bei Krisen und kritischen Lebensereignissen
9. Risikomanagement
10. Beziehungen zwischen Personal und Klienten
11. Dokumentationsaufgaben

Europäische Perspektiven für Qualitätssicherung in Diensten und Einrichtungen im Kontext von Behinderung

- "Ein unabhängiges Leben erfordert eine differenzierte Landschaft von qualitativ hochwertigen, zugänglichen, personenzentrierten und erschwinglichen, gemeinwesen- und familienbasierten Dienstleistungen.... Die Dienste und Einrichtungen für die Allgemeinheit müssen inklusiv und barrierefrei zugänglich sein ..." (EU-Kommission "Disability Strategy 2021 - 2030, S. 8)
- Den Fortschritten auf dem Weg zur Inklusion und dem Ausbau personenzentrierter Dienste sollen entsprechende **Konzepte zur Qualitätssicherung** folgen:
- Qualitätskonzepte sollen über einzelne Dienstleistungsorganisationen hinausgehen und die vernetzte **Entwicklung des örtlichen Hilfesystems** fördern

Fazit

- Konzepte der Qualitätssicherung können die Entwicklung von Organisationen im Kontext von Behinderung zu inklusionsorientierten Diensten unterstützen.
- Konzepte der Qualitätssicherung basieren auf Standards und Verfahren
- Es liegen Konzepte und Erfahrungen vor, die an gegebene Bedingungen und Verwendungszwecke angepasst werden müssen.
- Könnte es z.B. „INSOS-Standards“ zur freiwilligen Orientierung für Einrichtungen und Dienste im Kontext von Behinderung für die Schweiz geben und wer könnte sie entwickeln?

Vielen Dank

Kontakt

Prof. Dr. Johannes Schädler
Universität Siegen | ZPE
Hoelderlinstraße 3
57076 Siegen

schaedler@zpe.uni-siegen.de
www.uni-siegen.de/zpe

