

# QUALITÄTSMANAGEMENT - EINE AUFGABE DER SOZIALEN ARBEIT?

Einblick in eine strukturelle Transformation in der  
ambulanten Eingliederungshilfe

# Zum Ablauf

2

1. Die „weitere besondere Wohnform“ (wbW)
2. Strukturell personelle Transformation der wbW
3. Die Profession Soziale Arbeit als Tandempartner im Qualitätsmanagement der wbW.
4. Grenzen und Chancen des Tandemmodells für das Qualitätsmanagement der wbW

# 1. Die „weitere besondere Wohnform“ (wbW)

3

- Angebot für erwachsene Menschen mit Behinderungen
- Unterstützung zur alltäglichen Selbstversorgung in der eigenen Wohnung (auch Paarwohnen, WG)
- Aufsuchende und personenzentrierte Hilfe
- Freiwillig – Mitwirkungspflicht
- Trennung von existenzsichernder Leistung, Pflege- und Fachleistung

# 1. Die „weitere besondere Wohnform“ (wbW)

4

## Auftrag – individueller Hilfeplan – vereinbarter Grundstein

- ▣ **Hilfeplangespräch (Gutachten, ITP)**
  - **SMARTe Ziele:**
    - **S**pezifisch,
    - **M**essbar,
    - **A**traktive,
    - **R**ealistisch
    - **T**erminiert
  - **Benennung von Maßnahmen**
  
- ▣ **Partizipation - Verbindlichkeit - Hilfe zur Selbsthilfe**

# 1. Die „weitere besondere Wohnform“ (wbW)

5

## Qualitätsmanagement

### Strukturqualität

- ▣ Externe Struktur
  - Rahmenverträge, Kostensatzverhandlung
  - Tarifverträge,
  - Betreuungsschlüssel,
  - Personalqualifikation
- ▣ Interne Struktur
  - materielle Rahmenbedingung
  - Konzeptionen, Dienstanweisungen,
  - Dokumentation
  - Betreuungsvertrag
  - Stellenplan, Aufgabenverteilung, Vertretungsregeln
  - Team (Sitzung aber auch „Events“)

# 1. Die „weitere besondere Wohnform“ (wbW)

6

## Prozessqualität

- ▣ Effizienz und Effektivität
- ▣ Arbeitsbeziehung (mit Handlungsstrukturen verstehen)
- ▣ Traditionen der Herkunftsfamilie
- ▣ Dokumentation
- ▣ Vernetzung (Familie, andere Hilfen, Sozialraum)
- ▣ Raum für Reflektion (Haltung, Teamsitzung, Supervision)

# 1. Die „weitere besondere Wohnform“ (wbW)

7

## Ergebnisqualität

### Wie lässt sich Qualität messen?

Klassische Wirksamkeitsstudien (RCT-Studien) sind oft aus verschiedenen Gründen ethisch nicht vertretbar (Walter (2021))

#### Rahmenvertrag Sachsen: Ergebnisqualität und Wirksamkeit

- ▣ Zielerreichungsgrad der Leistungserbringung
- ▣ Vergleich: angestrebtes Ziel und tatsächlich erreichter Zustand
- ▣ Bei der Beurteilung der Leistungen sind das Befinden und die Zufriedenheit der/des Leistungsberechtigten zu berücksichtigen.

z.B. Spannungsfeld: Freiheit - Einsamkeit (vgl. Walter (2021))

# 1. Die „weitere besondere Wohnform“ (wbW)

8

Mitarbeiter\*innen in ihrer Persönlichkeit und Qualifikation sind ein zentraler Qualitätsfaktor

- ▣ Beziehungsaufbau – Zeit und Kontinuität
- ▣ Vertrauen
- ▣ Nähe und Distanz
- ▣ (verstehende) Haltung - Gespür für Themen
- ▣ Partizipation

Hinweis: (Zeit-)Mangel wirkt sich eher langfristig aus!



## 2. Strukturell personelle Transformation in wbW

9

### Blick zurück: Soziale Arbeit als Einzelfallhilfe

- ▣ eher homogenes Team (mit Uni/FH/BA)
- ▣ konsensbasiert im Team

### Entwicklung über längere Zeit hin zum Tandemmodell

- ▣ ursächlich: Kostendruck, Fachkräftemangel  
(Rahmenverträge, Tarifverträge, persönliches Budget)
- ▣ Frage: Wie kann die Qualität erhalten werden?

## 2. Strukturell personelle Transformation in wbW

10

### Möglichkeiten der Reaktion

- ▣ höhere Schlüssel
- ▣ geringere Bezahlung
- ▣ Tandemmodell:
  - Multiprofessionelles Team
  - Zwei Mitarbeiter\*innen betreuen einen Klienten/ eine Klientin

### 3. Die Profession Soziale Arbeit als Tandempartner im Qualitätsmanagement des wbW

11

#### Blick auf die Profession der Sozialen Arbeit (SA) im Tandem

- ▣ Fallverantwortung und Management liegt bei SA
- ▣ Aufgabenverschiebung:
  - wbW-Antrag mit Anbahnung
  - Gesamtplan
  - Beratung
  - besondere Termine

### 3. Die Profession Soziale Arbeit als Tandempartner im Qualitätsmanagement des wbW

12

#### Wie kann Tandem aussehen?

- ▣ WG: Aufgabenverteilung gut möglich
  
- ▣ Einzelwohnen:
  - Besuchsschwerpunkt kann bei einem Tandempartner\*in liegen
  - Wechselmodell: Aufgabenverteilung abhängig von:
    - Auftrag
    - Beziehungsebene
    - Klient\*innen
    - Fallentwicklung

## 4. Tandemmodell: Grenzen und Chancen fürs Qualitätsmanagement im wbW

13

### Chancen

- ▣ multiprofessioneller Blick (Nähe – Distanz)
- ▣ weniger Beziehungsabbrüche (bei Wechsel)
- ▣ Übergabemanagement – weniger Informationsverlust (bei Urlaub und Krankheit)
- ▣ stadtteilbezogen

### Grenzen

- ▣ zeitlich
- ▣ Überforderungen bei längeren Ausfallzeiten
- ▣ Klient\*in selbst
- ▣ weniger Flexibilität

# 4. Tandemmodell: Grenzen und Chancen fürs Qualitätsmanagement im wbW

14

## Was braucht es?

- Strukturqualität:
  - ▣ Supervision (Einzel- als auch Teambegleitung)
  - ▣ pro Tandemteam mehr als 1 gem. Klient\*in
  - ▣ mehrere Tandempartner pro Mitarbeiter\*in
- Prozessqualität
  - ▣ wertschätzende Feedback- und Reflektionskultur
  - ▣ Begleitung: Veränderung des Berufsbildes (SA) reflektieren (Einzelbegleiter\*in - Tandemteam)
  - ▣ Raum und Offenheit für Tandementwicklung und Erfahrungen

**Herzlichen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

# Literatur

16

- Deutsche Vereinigung für Rehabilitation e. V. (DVfR) (2014]: Nutzung der ICF im deutschen Rehabilitationssystem  
Positionspapier der Deutschen Vereinigung für Rehabilitation (DVfR) in Zusammenarbeit mit der Deutschen  
Gesellschaft für Rehabilitationswissenschaften (DGRW). URL online: [https://www.dvfr.de/fileadmin/ user\\_ upload/DVfR/Downloads/Stellungnahmen/StN\\_F%C3%B6rderung\\_der\\_Nutzung\\_der\\_ICF\\_Stand\\_9\\_10\\_14. pdf](https://www.dvfr.de/fileadmin/user_upload/DVfR/Downloads/Stellungnahmen/StN_F%C3%B6rderung_der_Nutzung_der_ICF_Stand_9_10_14.pdf) [Zugriff am: 04.11.2021].
- Fachamt Eingliederungshilfe. Bezirksamt Wandsbek Hamburg: Operationale Ziele in Gesamtplänen,  
Umsetzungshilfe des Qualitätszirkels des Fachamtes Eingliederungshilfe. URL online:  
[https://www.hamburg.de/contentblob/6851140/cb6beeab75688120d0435202a147eac1/data/pdf- operative-ziele-in-gesamtplaenen-broschuere-barrierefrei.pdf](https://www.hamburg.de/contentblob/6851140/cb6beeab75688120d0435202a147eac1/data/pdf-operationale-ziele-in-gesamtplaenen-broschuere-barrierefrei.pdf) [Zugriff am: 04.11.2021].
- Grundstein e.V. (2014): Ambulant Betreutes Wohnen – Konzept. URL online: [https://www.verein-grundstein.de/wp- content/uploads/Konzept-pK-und-gB-LWL-Sept.2014.pdf](https://www.verein-grundstein.de/wp-content/uploads/Konzept-pK-und-gB-LWL-Sept.2014.pdf) [Zugriff am: 04.11.2021].
- Freistaat Sachsen (2019): Rahmenvertrag nach § 131 Abs. 1 SGB IX für den Freistaat Sachsen vom 05.08.2019:  
URL online: <https://www.ksv-sachsen.de/rahmenvertrag.html> [Zugriff am: 04.11.2021].
- Kommunaler Sozialverband Sachsen (KSV) (2021): Weitere besondere Wohnformen (ehemals ambulant betreutes  
Wohnen): Verfügbar unter: Wohnen in weiteren besonderen Wohnformen - KSV Sachsen ([ksv-sachsen.de](http://www.ksv-sachsen.de))  
[Zugriff am 04.11.2021].
- Walther, Christoph, (2021): Ambulant betreutes Wohnen [online]. socialnet Lexikon. Bonn: socialnet, 17.03.2021].  
Verfügbar unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/Ambulant-betreutes-Wohnen> [Zugriff am: 04.11.2021].