



Sozialwerk
St. Georg

Gemeinsam. Anders. Stark.

Expertise des Wissenschaftlichen Beirates

Expertise zum Projekt „Personal Outcomes Scale –
Individuelle Qualität des Lebens“

November 2012

Der Wissenschaftliche Beirat wurde Anfang 2011 ins Leben gerufen. Der Beirat beleuchtet aktuelle Entwicklungen in der Sozialwirtschaft und berät das Sozialwerk St. Georg aus wissenschaftlicher Sicht.

Der Beirat unterstützt die Strategiediskussion, bewertet Projekte und formuliert Empfehlungen. Das interdisziplinär zusammengesetzte Gremium sieht sich als externer und unabhängiger Impulsgeber.

Mitglieder des Wissenschaftlichen Beirates des Sozialwerks St. Georg:

- **Prof. Dr. Gabriele Moos**
Hochschule Koblenz,
RheinAhr Campus Remagen,
Gesundheits- und Sozialwirtschaft
- **Dr. Hans-Martin Brüll**
Pädagogische Hochschule Weingarten,
Zentrum für politisch-ökonomische und
ethische Bildung
- **Prof. Dr. Viktor Grinewitschus**
Hochschule Ruhr West,
Lehrgebiet Technische Gebäudeausrüstung,
Institut Energiesysteme und Energiewirtschaft
- **Prof. Dr. Bernd Halfar**
Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt,
Management in sozialen Einrichtungen/
Organisationsentwicklung
- **Dr. Jos van Loon**
Universität Gent,
Heilpädagoge,
Manager Stichting Arduin, NL-Middelburg
- **Prof. Dr. Günter Neubauer**
Universität der Bundeswehr München,
IFG Institut für Gesundheitsökonomik
- **Prof. Dr. med. Wolfgang Schwarzer**
Kath. Hochschule NRW,
Sozialmedizin einschließlich Psychopathologie
und Psychiatrie



Mitglieder von links:

Dr. van Loon
Dr. Fritz Krueger
(Ombudsmann des Sozialwerks – kein Mitglied)
Prof. Dr. Moos
Dr. Grinewitschus
Dr. Brüll
Prof. Dr. Halfar
Prof. Dr. Neubauer
Prof. Dr. med. Schwarzer

Impressum

Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt: © by Sozialwerk St. Georg e. V., Emscherstr. 62, 45891 Gelsenkirchen
Redaktion: Stefan Kuster, Referat für Presse-/Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising und Anne Huffziger, Vorstandsassistentin
Gestaltung: Gute Botschafter GmbH, Haltern am See; Druck: Laudert GmbH & Co. KG, Vreden
Gedruckt auf Recyclingpapier „RecySatin“ – ein Beitrag zum Schutz der Umwelt und damit zur Bewahrung der Schöpfung
Sofern Begriffe der einfacheren Lesbarkeit halber nur in einer bestimmten Sprachform benutzt werden (wie z. B. Mitarbeiter),
gelten sie für beiderlei Geschlecht.

Diese Publikation steht auch online zur Verfügung: www.gemeinsam-anders-stark.de/downloads
Der Wissenschaftliche Beirat im Internet: www.gemeinsam-anders-stark.de/beirat

Im Rahmen des Konzeptes „Qualität des Lebens“ erfolgt seit Anfang 2011 die Einführung des Instruments „Personal Outcomes Scale“ und der Teilhabebegleitung in den Einrichtungen und organisatorischen Strukturen des Sozialwerks St. Georg. Durch die Implementierung des Konzeptes der Qualität des Lebens soll das bestehende grundlegende Verständnis persönlicher Assistenz – nämlich, dass Menschen mit Assistenzbedarf bzw. Behinderung selbst über Art, Umfang, Zeit, Ort und Ablauf ihrer Unterstützung bestimmen – insgesamt noch stärker in den Fokus rücken.

Ein wesentlicher Bestandteil des Konzeptes beim Sozialwerk St. Georg sind Klienteninterviews mit der Personal Outcomes Scale (POS). Beruhend auf insgesamt acht spezifischen Indikatoren wird die Qualität des Lebens einer Person abbildbar. Die acht Domänen sind persönliche Entwicklung und Selbstbestimmung (bildet das Unabhängigkeitsniveau einer Person ab), soziale Inklusion, soziale Beziehungen und Rechte (bilden die gesellschaftliche Teilhabe einer Person ab) und emotionales, physisches sowie materielles Wohlbefinden (bilden den Faktor des Wohlbefindens ab).

Zu jeder der acht Domänen wurden zu Beginn der Entwicklung von einem internationalen Team aus Forschern, Praktikern und Klienten Indikatoren ausgewählt. Am Ende dieses Auswahlprozesses entstand der jetzt vorliegende Fragebogen mit 48 Fragen. Dieser Fragebogen wurde kürzlich auf Deutsch publiziert (vgl. van Loon, Jos; Bernshausen, Gitta; Löbler, Frank; Buchenau, Manja (2012): POS – Personal Outcomes Scale: Individuelle Qualität des Lebens. BOD.).

Jede Frage wird durch eine 3-Punkte-Likert-Skala bewertet, jeweils durch den Selbstbericht des Klienten und durch die direkte Beobachtung, in der Regel durch einen Mitarbeitenden des Sozialwerks St. Georg, der den Klienten gut kennt. Beide Befragungen werden getrennt voneinander durchgeführt. Anschließend werden sie zusammengeführt und ergeben ein Profil zur Abbildung der Qualität des Lebens jedes einzelnen Klienten.

Die Ergebnisse beider Befragungen bilden eine wichtige Gesprächsgrundlage für die Zukunftskonferenz, an der der Klient, sein Teilhabebegleiter und der persönliche Assistent (früher: Bezugsbetreuer) teilnehmen. Die Interviewergebnisse umrahmen die Aufstellung personenzentrierter Ziele und Maßnahmen im Rahmen der Zukunftsplanung (früher: Betreuungsplanung).

Darüber hinaus wertet das Sozialwerk St. Georg die Interviews im Rahmen eines auf Prof. Robert Schalock beruhenden wissenschaftlichen Ansatzes zur Qualität des Lebens aus, um die Gesamtergebnisse im Unternehmen transparent zu machen.

„Kundenorientierung impliziert, dass die Erwartungen und Ansprüche der Leistungsnehmer im Zentrum stehen und bekannt sind.“

Acht Indikatoren für die Lebensqualität einer Person

Unabhängigkeitsniveau



Persönliche
Entwicklung



Selbstbestimmung

Gesellschaftliche Teilhabe



Soziale
Inklusion



Soziale
Beziehungen



Rechte

Wohlbefinden



Emotionales
Wohlbefinden



Physisches
Wohlbefinden



Materielles
Wohlbefinden

Zukunftsorientierte Steuerung im Dienste der Menschen mit Behinderungen

Die Arbeits- und Sozialministerkonferenz drängt in ihren Beschlüssen zur Reform der Eingliederungshilfe auf die qualitative Weiterentwicklung von Assistenzdienstleistungen für Menschen mit Behinderung. Die Reformvorschläge zielen darauf ab, mehr Effizienz im Hilfesystem zu erreichen und gleichzeitig mehr Selbstbestimmung und Teilhabe im Sinne der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen zu ermöglichen.

Als soziales Dienstleistungsunternehmen ist das Sozialwerk St. Georg gefordert, die Qualität seiner Dienstleistungen bei immer enger werdenden Spielräumen konsequent zu einer effizienten, passgenauen und personenzentrierten Assistenz fortzuentwickeln, um hierdurch die Anforderungen der Klienten zu erfüllen und zugleich attraktive Arbeitsfelder für qualifizierte Mitarbeitende anbieten zu können.

Aus Sicht des Wissenschaftlichen Beirates beschäftigen sich erst wenige soziale Unternehmen mit den Wirkungen ihrer Leistungen bei den Klienten. Das Sozialwerk beschreitet mit diesem Ansatz einen innovativen und zukunftsweisenden Weg.

Wie können die Ergebnisse aus der „Personal Outcomes Scale“ für eine wirkungsorientierte Steuerung genutzt werden und in das Berichtswesen des Sozialwerks St. Georg integriert werden?



Der Wissenschaftliche Beirat hat als Ergebnis seiner Diskussion und Auseinandersetzung mit der Thematik „Personal Outcomes Scale“ folgende Empfehlungen abgeleitet:

Wirkung messen und Aufgaben des Controllings anpassen

Während im klassischen Controlling Fragen der innerorganisatorischen Effizienz (Gegenüberstellung von Input und Output) im Vordergrund stehen, sind es im Wirkungscontrolling Fragen der Effektivität einer Organisation bei ihren Anspruchsgruppen. Der Erfolg des Sozialwerks St. Georg lässt sich somit nicht allein in betriebswirtschaftlichen Renditekennzahlen messen, sondern in der erzielten Wirkung bei den Anspruchsgruppen, wie beispielsweise im Zuwachs von Selbstbestimmung bei Menschen mit Behinderung.

Die erbrachte Wirkung der Leistungen gilt es durch geeignete Instrumente und Methoden zu identifizieren, messbar auszugestalten und nachhaltig zu steuern. Die Wirkungen zu messen und in das Berichtswesen zu integrieren, verlangt ein neues Verständnis von Controlling. Das Controlling muss die Organisation in die Lage versetzen, die eigenen Wirkungen zu beobachten, ohne ein aufwendiges Berichtswesen aufzubauen. Der Controller muss deshalb zusätzlich zu seinen betriebswirtschaftlichen Kompetenzen auch über Kenntnisse von Methoden und Verfahren zur Wirkungsmessung verfügen. Gelingt der Aufbau eines wirkungsorientierten Berichtswesens, so können die gewonnenen Informationen zur strategischen Ausrichtung des Inputs und der Überprüfung von gesetzten Zielen genutzt werden.

Auswertung der Daten methodisch verbessern

Die Auswertung der Daten gilt es methodisch zu verbessern, indem zwischen einer Probandengruppe mit und ohne Teilhabebegleiter gemessen wird und deren Unterschiede und Gemeinsamkeiten analysiert werden. Beim Input müssten danach nicht nur die Entwicklungskosten einberechnet, sondern auch die realen Betreuungskosten in ihrer Unterschiedlichkeit errechnet werden. Hinsichtlich des Outcomes müssten identische Fragen für beide Probandengruppen gestellt werden. Methodisch stellt sich die Frage, ob für die Gruppe mit Teilhabebegleitung höhere Effekte nachgewiesen werden können.

Um einen Mehrwert zu eruieren, bedarf es eines Betrachtungszeitraums von mindestens zwei Jahren, damit Unterschiede deutlich werden können, die einen solchen Mehrwert belegen. Der Wissenschaftliche Beirat wird das Sozialwerk bei der Auswertung der Daten beraten, um die Qualität der Messung hinsichtlich der Kriterien Objektivität, Zuverlässigkeit und Gültigkeit zu verbessern.

„Was nicht gemessen werden kann, entzieht sich der Steuerung – und was sich nicht steuern lässt, widerspricht dem Anspruch, finanzielle Mittel optimal einzusetzen.“

Benchmarking prüfen

Generell dient Benchmarking dazu zu erkennen, wie weit man sich im Vergleich mit anderen Einrichtungen selbst einzustufen und zu bewerten hat. Benchmarking dient einerseits der Verbesserung der eigenen internen Struktur, zum anderen aber auch für das Modell „Lernen vom Besten“. Im Sozialwerk St. Georg ist ein internes Benchmarking pro Einrichtung sinnvoll, sofern sichergestellt werden kann, dass nur Vergleichbares miteinander verglichen wird. Gleichwohl ist bei einem internen Benchmarking der Effekt zu erwarten, dass diejenigen, die schlechter abschneiden, in einem solchen Vergleich nach den Ursachen suchen. Im Austausch der Erfahrungen zwischen den verglichenen Einrichtungen ergeben sich oft wertvolle Hinweise, die durch eine geschickte Moderation auch zu Verbesserungen und Veränderungen führen.

Benchmarking ist aber nur dann ein gutes Verfahren, wenn man wirklich wissen will, ob und warum jemand etwas besser macht. Wenn man diese Neugier nicht hat, ist Benchmarking kein gutes Verfahren. Das Sozialwerk St. Georg sollte zunächst die eingesetzten Instrumente und Methoden überprüfen. Erst wenn die Auswertung der Daten methodisch „wasserdicht“ ist, sollte man darauf ein Benchmarking aufsetzen.

„Pay for Performance“ – Modellprojekt mit den Kostenträgern anstreben

Der Erfolg der „Personal Outcomes Scale“ wird auch davon abhängig sein, ob ein Mehrwert gegenüber den Kostenträgern nachgewiesen werden kann. Ein besserer Outcome bei den Klienten, der entsprechend statistisch nachgewiesen werden kann, sollte in jedem Fall bei den Verhandlungen mit den Kostenträgern als ein „Add-on“ zur Regelvergütung eingebracht und auch eingefordert werden. Schließlich ist ein besserer Outcome für die Kostenträger ein Anlass, diesen auch gegenüber den Einrichtungen entsprechend zu honorieren. Natürlich werden die Kostenträger nur bei entsprechendem Nachweis hierzu bereit sein.

Dabei werden Kostenträger sowohl die Methodik als auch die Interpretation der Ergebnisse kritisch hinterfragen. Um Letzteres konstruktiv zu nutzen, sollte man ein Modellprojekt auflegen, bei dem die Kostenträger als Mitglied eines Modellbeirates von Anfang an in die Methodik und Ergebnisbewertung einbezogen werden. Auf dieser Basis kann dann eine Vergütungsverhandlung, mit dem Ziel, einen qualitäts- bzw. outcomebezogenen Vergütungszuschlag zu erhalten, durchgeführt werden. Schließlich wird heute auch sehr häufig gerade im Sozial- und Gesundheitsbereich eine Vergütung nach dem amerikanischen Schlagwort „Pay for Performance“ gefordert. Wobei unter „Performance“ der Outcome zu verstehen ist und die Kostenträger sich als Leistungsträger definieren, die die entsprechend gelieferte Leistung vergüten und von einer Erstattung der nachgewiesenen Kosten abrücken.

Ohne methodische Kontrolle, zum Beispiel in Form von Stichproben durch den Kostenträger, ist dieses Modell voraussichtlich nicht umsetzbar. Ein solches Modell in der Behindertenhilfe zu entwickeln, wäre für den Wissenschaftlichen Beirat und das Sozialwerk St. Georg eine herausragende und allgemein richtungsweisende Aufgabe.





Sozialwerk St. Georg

Gemeinsam. Anders. Stark.

Wir begleiten Menschen mit Assistenzbedarf und bieten ihnen personenzentrierte Dienstleistungsangebote und Beratung in den Bereichen Wohnen & Leben, Arbeit & Beschäftigung, Alltag & Freizeit. Wir wollen ihnen ein selbstbestimmtes Leben und gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen.

Konzeption / Design: www.gute-botschafter.de

Partner und Förderer



Die Landesregierung
Nordrhein-Westfalen



Sozialwerk St. Georg e. V.
Emscherstraße 62
45891 Gelsenkirchen
Tel. 0209 7004-0
Fax 0209 7898-01
info@sozialwerk-st-georg.de
www.gemeinsam-anders-stark.de



Brüsseler Kreis

