

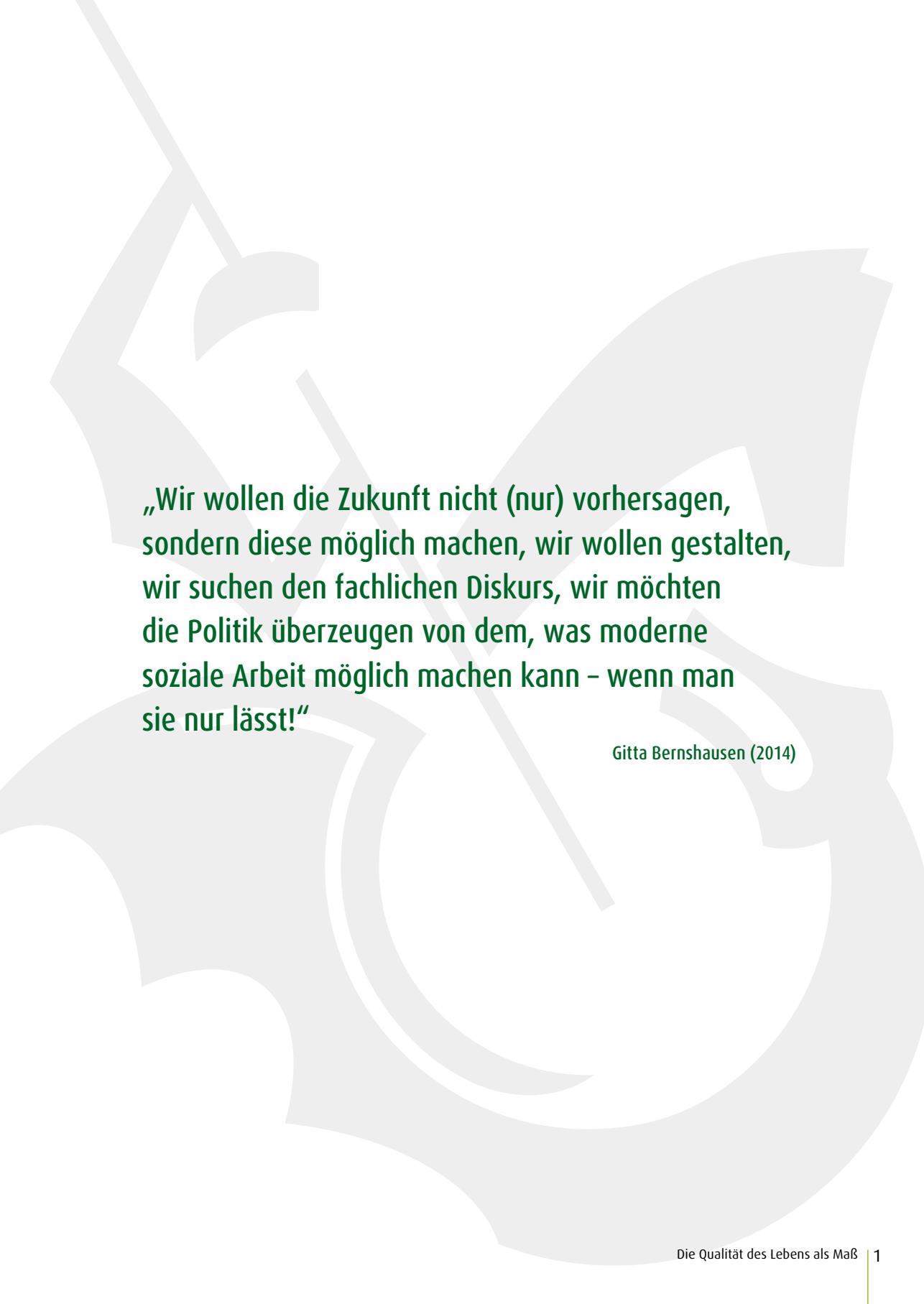


**Sozialwerk
St. Georg**

Gemeinsam. Anders. Stark.

Qualität des Lebens als Maß

Zum Nutzen der Wirkungsmessung
mit der Personal Outcomes Scale (POS)
im Teilhabeprozess von Menschen
mit Assistenzbedarf



„Wir wollen die Zukunft nicht (nur) vorhersagen,
sondern diese möglich machen, wir wollen gestalten,
wir suchen den fachlichen Diskurs, wir möchten
die Politik überzeugen von dem, was moderne
soziale Arbeit möglich machen kann – wenn man
sie nur lässt!“

Gitta Bernshausen (2014)

I. Vorwort und Dankeschön	5
<i>Frank Löbler</i>	
II. Zur Entwicklung und Nutzung der Personal Outcomes Scale im Sozialwerk St. Georg	13
<i>Thomas Kaczmarek Frank Löbler</i>	
III. Die Personal Outcomes Scale: Aufbau und Charakteristika	19
<i>Manja Buchenau Sandra Schneider</i>	
1. Eigenschaften und Entwicklung der Personal Outcomes Scale 2. Zuverlässigkeit und Validität 3. Der Vergleich POS-A und POS-CA 4. Anwendungsvoraussetzungen der Personal Outcomes Scale	
IV. Qualität des Lebens als Konzept des Sozialwerks	33
<i>Frank Löbler</i>	
1. POS: Mehr Qualität in die Kundenbeziehungen bringen 2. POS: Den Menschen mehr Qualität ermöglichen 3. POS: Klientinnen und Klienten sprechen für sich selbst	
V. Die POS qualifiziert anwenden können, heißt ...	47
<i>Manja Buchenau</i>	
1. Das Fundament: Warum die Fachabteilung das Ruder übernimmt 2. Das Trainingsprogramm: Der Weg zum internationalen Zertifikat 3. Das Werkzeug: Warum man einen Leitfaden braucht 4. Die Qualitätssicherung: Von K10 bis K100 5. Generationen von POS-Interviewerinnen und -interviewern: Erfahrungen im Sozialwerk St. Georg 6. Flexibel bleiben: Ein Plädoyer für das Schöne in der Effektivität	

VI. VI. POS-Ergebnisse – Entwicklung der Qualität des Lebens 2011 bis 2025	55
<i>Frank Löbler Manja Buchenau</i>	
1. Quantitative Ergebnisse 2011 – 2015	
2. Die 8 Domänen der Qualität des Lebens im Zeitverlauf	
3. Die Klientengruppen des Sozialwerks und deren Qualität des Lebens im Zeitverlauf	
4. Qualität des Lebens in den Wohnformen des Sozialwerks im Zeitverlauf	
5. Qualität des Lebens spezifischer Gruppen	
6. Qualitative Ergebnisse 2011 – 2025	
7. Besonderheiten	
 VII. Meilensteine & Highlights 2010 bis 2025 – ein Streifzug	83
<i>Frank Löbler</i>	
1. Tue Gutes und rede darüber!	
2. Herausforderungen – Projekte – Ergebnisse	
3. 20.000 – ein persönliches Resümee	
 VIII. Die Zukunft der Nutzung der Personal Outcomes Scale im Sozialwerk St. Georg	115
<i>Thomas Kaczmarek</i>	
 Über uns	120





Frank Löbler

I. Vorwort und Dankeschön

I. Vorwort und Dankeschön

„Qualität des Lebens ist Qualität des Lebens“

Antwort von Robert L. Schalock, 2011, auf die Frage des Autors danach

Liebe Leserinnen, liebe Leser dieses Buches,

dass die Sozialwirtschaft seit jeher mit Anforderungen, mit Dynamiken im Arbeitsfeld konfrontiert ist, die die Erbringung des Kerngeschäfts soziale Dienstleistungen stark beeinflussen, ist beileibe nicht neu. Dies gilt nicht erst seit der Verabschiedung des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) und den damit verbundenen Verhandlungen zwischen den Akteuren um die Landesrahmenverträge. Das Thema ist ausgeleuchtet und viel besungen worden.¹

Sicher sind viele Unternehmen der Sozialwirtschaft in der Lage und willens, Anforderungen zu erkennen, strategisch einzuschätzen, frühzeitig Veränderungen anzugehen und den Veränderungsprozess nachhaltig zu steuern.

Das Sozialwerk St. Georg hat sich bereits in Zeiten der UN-Behindertenrechtskonvention auf den Weg gemacht, zu überlegen, wie unter diesen Vorzeichen moderne Eingliederungshilfe des 21. Jahrhunderts aussehen sollte. Was müssen wir selbst für den zivilisatorischen Fortschritt tun, wie können wir mehr fachliche Güte in die Prozesse bringen? Leitend waren dabei die Erwartung und Hoffnung, dass unser gut informierter und selbstbestimmter Kunde – die Klient:innen – in seinem eigenen Interesse handelt und sich den Partner für die Zusammenarbeit selbst auswählt.

Es musste sich etwas ändern. Auf unserem Weg des Change-Managements haben wir das sympathische Konzept **Qualität des Lebens** entdeckt.

„(...) Irgendetwas trägt doch immer zu ‚mehr Lebensqualität‘ bei – ein lebendiges Gemeindeleben, familienfreundliche Angebote, ein einladendes Kulturzentrum, saubere und sichere Grünflächen, ein neues Pflegebett, eine politische Partei oder auch strahlend weiße Zähne. Der Begriff Lebensqualität wird gern für die Beschreibung von Wirkfaktoren verwendet, die Menschen zu einem ‚besseren Leben‘ verhelfen können. Lebensqualität ist sinnlich erfahrbar und dabei mit dem sprudelnden Fluidum des subjektiven Wohlgefühls verbunden.“²



Die Umsetzung des Konzepts in die betriebliche Praxis verlangte dem Sozialwerk St. Georg einiges ab und gab allen Beteiligten gleichzeitig doch so viel, wie wir in den Büchern „Lebe lieber selbstbestimmt“ (2014) und „Innovation personenbezogener Dienstleistungen“ (2019) umfassend beschrieben haben.

Der Buchtitel „Qualität des Lebens als Maß“³ korreliert mit unserer „Werkseinstellung“, die wir Gemeinsam | Anders | Stark nennen. Uns leitet, dass ausgehend von der Vielfalt des Menschen die Zielvorstellungen Personenzentrierung, Mitwirkung, Achtsamkeit, Solidarität und Gleichberechtigung linear zu Qualität des Lebens führen, welche durch die 8 Domänen der Personal Outcome Scale (POS) beschrieben wird.⁴

„Zum Nutzen“ steht im Untertitel dieses Buches: Der Nutzen gehört den Menschen mit Assistenzbedarf, denn es geht in diesem hochpartizipativen Ansatz immer darum, seine persönlichen 100 % zu kennen und im Rahmen der Assistenz gemeinsam daran zu arbeiten, die Lebensqualität unter den Vorzeichen Mehr | Neu | Anders fortzuentwickeln.

Ganz praktisch heißt das, dass Klient:innen über den Weg POS-Interview dem Sozialwerk St. Georg etwas Wichtiges mitteilen: *„Ich glaube, ich bin meines Glückes Schmied. Es spielt für mich eine große Rolle, dass ich die Zügel in der Hand halte und dass jetzt ganz viele Leute mit mir einen Blick auf meine Entwicklung haben.“*⁵ (Klientin Frau Juliane S.)

Es braucht Instrumente wie die POS für die gelingende Interaktion: „Mit Menschen darüber sprechen, was in ihrem Leben wichtig ist.“⁶ – und dies in der richtigen Art und Weise tun:

„Als Interviewer soll man eine Gesprächssituation herstellen, in der der Befragte bereit ist, über seine Qualität des Lebens Auskunft zu geben. Das beginnt mit dem Begründungszusammenhang, warum man an diesem Tisch sitzt und miteinander spricht. Ferner geht es um einen Gesprächsablauf, der spannend, anregend und einfühlsam ist – und auf Augenhöhe stattfindet.“⁷

Zum Erfolg der Umsetzung des Konzepts im Sozialwerk St. Georg trug bei, dass neben der Vehemenz der Einführung auch eine große Offenheit und Akzeptanz zu verzeichnen waren: „Das Konzept Qualität des Lebens ist für Mitarbeitende sowie Klienten selbstverständlich geworden. Die Messung der Qualität unserer Dienstleistungen mittels POS ist etabliert und gibt wertvolle Hinweise hinsichtlich der Wirksamkeit der Angebote – und zwar aus Sicht der Klienten.“⁸



„Alle Menschen wollen das Gleiche, aber nicht das Selbe“ ist auch ein zentraler Leitsatz des Konzepts Qualität des Lebens. Zwar findet sich nahezu jeder Mensch in den 8 Domänen der POS wieder, die jeweilige Ausprägung ist jedoch in der Regel unterschiedlich und damit individuell. Das verleiht ihm durchaus Attraktivität: „Ich habe mich wegen des Konzeptes Qualität des Lebens für das Sozialwerk St. Georg entschieden. Im Internet konnte ich mich darüber informieren und wusste dann, dass man sich um für mich wichtige Punkte kümmert.“⁹

Das Konzept bildete seit Beginn den Rahmen für individuelle Wege der Klient:innen des Sozialwerks St. Georg in ihrem persönlichen Kontext. Ein „gutes Leben“ bedeutet für jeden Menschen etwas anderes und kann sich auch über die Zeit verändern, im Sinne einer inter- und intrapersonellen Variabilität.¹⁰

Vielleicht ist nicht „Jeder Mensch ein Künstler“, wie es Joseph Beuys 1967 formuliert hat, und „er ist voller Schaffenskraft“.¹¹ Aber: Es gibt für jede Person etwas, was „wirkt“ – man muss es halt gemeinsam, kreativ und geduldig herausfinden. So kann ...

- mit Bekannten, Freunden und Familie verbunden zu sein,
- empowered zu sein, um wichtige Entscheidungen zu treffen,
- Kunde unter Kunden zu sein,
- eine erfüllende Arbeitstätigkeit (oder ehrenamtliche Tätigkeit) auszuüben,
- an der Gemeinschaft selbstbewusst teilzunehmen,
- aus Erfahrung zu lernen,
- die Gesellschaft als „Gesamtkunstwerk“ mitzugestalten,

... vom Wunsch zur Realität werden. Umwelten sollten veränderbar sein!

Ziel des POS-Interviews ist es letztlich, auf der individuellen Ebene **Handlungskompetenz** und **Selbstwirksamkeit** der Befragten immer mehr zu erweitern. Immer wieder heißt es: messen, feststellen, kommentieren, machen, reflektieren. Idealerweise sind die Klient:innen für die Zukunft besser gewappnet, womit ein langfristiger Nutzen für ALLE entsteht.¹²

Das Sozialwerk St. Georg, welches 2027 seinen 75. Geburtstag feiert, lädt Sie, liebe Leserinnen und Leser, nun ein, mit uns eine Zwischenbilanz seiner Messung der Qualität des Lebens mit der POS bei uns zu ziehen!

Wir starten in **Kapitel II** zunächst mit einer präzisen Hintergrundanalyse von **Thomas Kaczmarek**, Geschäftsführer der Sozialwerk St. Georg gGmbH, und **Frank Löbler**, Leiter des Ressorts Qualität und POS Master-Trainer, zur individuellen Lebensqualität als strategische Organisationsentwicklung, die das Thema für uns einordnen.



Blickwinkel Lebensqualität

mit der Einführung der „Teilhabebegleitung“ geht das Qualitätswesen im Sozialwerk St. Georg neue Wege

Nachrichten

Aus den Einrichtungen

Kochbuch für Menschen mit Autismus

Preisrä

Zu gewinnwach

Aus den Einrichtungen
Kochbuch für Menschen
mit Autismus

Themen & Nachrichten
Mittelschweres Gottesdienst
zum Patrozinistag

THB-Info

Sonderpreis zur Einführung der Teilhaber



„Qualität des Lebens ist Qualität des Lebens – g

[illegible]

Wie wird diese Gesamtheit für den einzelnen Menschen analysiert, wie wird seine persönliche Eigenartlichkeit und seinem Lebens-

...schlecht (Inwertigkeiten) beeinflusst
...sein, dass ein Bereich für die eine Person
...einer anderen Person ist eine deutlich ge
...eigene Qualität des Lebens heisst.

Schulz verweist zudem, dass das Kon
...des Lebens unabhängig von der Art und Ausprägung der Behinderung
...des einzelnen Menschen getrennt werden kann. Was ihn aber
...besonders wichtig ist: „Der Zweck der Erhaltung der Qualität
...des Lebens besteht nicht darin, Menschen oder Gruppen zu ver
...gleichen! Die persönlichen Ergebnisse und individuellen Profile
...aus dem Gespräch mit der jeweiligen Person thematisieren. Es geht
...darum, von der einzelnen Person zu erfahren: Was braucht Du,
...damit sich Deine Qualität des Lebens verbessert?“

Interessanter kann und passender wird das Abschluss seines
...Vortrags. In zitierte Albert Einstein: „*„Der Regeln der Arbeit:
...in einem Durchdringen der Einfachheit; in einer Diszi
...plin, die Harmonie; in der Überwindung der Schwierigkeiten liegt
...die Gelogerheit.“*

Aus dem Projekt

Aus dem Projekt Teilhabebegleitung

Ein Projekt Teilhabebegleitung

Interviews
Im Oktober wurden die fünfzigsten Interviews der Klienten und Begleitpersonen abgeschlossen. Mehr als 500 Personen wurden in den vergangenen Monaten zur Qualität des Lebens befragt. Die Klienten sind häufig betreuert und nehmen teilw. an den Interviews teil. Ich schreibe die Interviews mit der Fragebogenliste der Begleiter. Der Fragebogen: Dabei hat sich das Fragenformat zu den drei Dimensionen der Qualität des Lebens als Fragebogen zu den acht Dimensionen der Lebensqualität als geeignet erwiesen. Es zeigte sich, dass die Beantwortung der Interview-Fragen von der Art und vom Grad der Beeinträchtigung abhängt. Gemeinsam mit der Begleitperson wird je nach Kriterien und Anhaltspunkten für die Qualität des Lebens Punkte gegeben.

Erste Teilhabebegleitung und ein „Bore“
Zu den Auswählungen für Teilhabebegleitung sind 20 Teilhabebegleiter durch die Begleitperson ausgewählt worden. Diese werden in der Begleitperson

[illegible][illegible]

Im **Kapitel III** stellen *Manja Buchenau* und *Sandra Schneider*, langjährige, erfahrene wissenschaftliche Mitarbeiterinnen des Ressorts Qualität, das **POS-Instrument** en detail kompetent vor – vielen Dank für die sehenswerte Umsetzung!

Das **Kapitel IV** befasst sich komprimiert mit dem Konzept **Qualität des Lebens**, dem entstandenen fachlichen Drive und seiner Geschichte. Viele, insbesondere auch interne Quellen haben dazu beigetragen, ein farbiges Bild der Geschehnisse und Ergebnisse zu malen. Das Kapitel stützt sich durchaus auf bisherige Veröffentlichungen, die insbesondere gemeinsam mit *Gitta Bernshausen*, der (auch) bei diesem Thema nicht zu stoppenden, hochengagierten¹³ Vorständin des Sozialwerks St. Georg e. V. bis 2024 (und Trägerin der Ehrennadel des Sozialwerks), entstanden sind. Gleichwohl wurde der Text zum Konzept Qualität des Lebens für diesen Zweck komplett neu formuliert.

In **Kapitel V** berichtet *Manja Buchenau* in ihrer Rolle als POS-Interviewerin der ersten Stunde mit hunderten durchgeführten POS-Interviews und als POS-Instrukteurin mit hunderten Interviews, in denen sie angehende und ausgebildete POS-Interviewer:innen qualitätssichernd begleitete, über die Qualifikation von POS-Interviewer:innen. Hervorzuheben ist dabei auch die Quantität von rund 50 POS-Interviewer:innen im Einsatz, bei denen (auch durch *Sandra Schneider*) die statistisch relevante Objektivität des Interviewings gesichert werden muss.

Kapitel VI wirft einen Blick auf die POS-Ergebnisse 2010 bis 2025. Ein großer Dank geht dabei an *Fabio Rössler* von der XIT GmbH, Nürnberg, der die Daten des Sozialwerks einer unabhängigen Analyse unterzog. Aber auch das Sozialwerk hat immer gerechnet: Mit dem mit Diagrammen und Tabellen „gespickten“ Kapitel wird unterstrichen, dass der Einsatz sozialwissenschaftlicher Methoden dem Management auch sozialer Unternehmen gesättigte Statistik und Erkenntnisse nutzbar macht. In diesem Zusammenhang auch ein supergroßer Dank an all die POS-Interviewer:innen über die Jahre, die sich, inklusive Organisation und vielen Dienstreisekilometern, der Aufgabe POS-Interviews mit Kompetenz und Engagement angenommen haben.

Last but not least werden in **Kapitel VI** von *Manja Buchenau* auch die Ergebnisse der qualitativen Analysen dargestellt – welche Kommentare haben die Klient:innen selbst über die Jahre gegeben.

In **Kapitel VII** werden Meilensteine & Highlights aus 15 Jahren POS, eingebettet in das „Gesamtpaket“ Qualität des Lebens & POS & Prozessinnovation Teilhabebegleitung, dargestellt. Das waren dann doch deutlich mehr **Meilensteine** als gedacht, die es auszugraben und einzuordnen gab. In durchaus mühsamer Kleinarbeit wurden das „Best of“ der internen Öffentlichkeitsarbeit für die POS, der Austausch mit Fachleuten aus der Eingliederungshilfe („POS unterwegs“), das internationale POS-Engagement sowie die Erkenntnisse und Aha-Effekte der POS-Projekte aufgearbeitet.

Hinzu kommt in **Kapitel VII** der Part POS-Projekte – Projekte, die das Sozialwerk St. Georg intern und vor allem auch mit externen Expert:innen über die Jahre durchgeführt hat, mit (hoffentlich) vielen interessanten Erkenntnissen und Aha-Effekten. Neben den externen Projektpartnern wie der XIT GmbH, Nürnberg, gilt mein besonderer Dank *Manja Buchenau* und *Sandra Schneider*, die hier

ihren sozialwissenschaftlichen Sachverstand immer wieder kompetent und engagiert eingebracht haben und so den Projekten zum Erfolg verhalfen. Das Kapitel schließt ab mit einem kurzen, persönlichen Resümee des Autors.

Im **Kapitel VIII** stellt abschließend **Thomas Kaczmarek** die Zukunft der Personal Outcomes Scale dar. Er skizziert, was es bedeutet, wenn man die Entwicklung des Unternehmens Sozialwerk St. Georg darstellt und dabei die Orientierung auf Wirkung in den Fokus nimmt – Wirkungsorientierte Unternehmensentwicklung. Hier hat das Sozialwerk St. Georg im wahrsten Sinne ein neues Kapitel der Nutzung des Instruments POS aufgeschlagen, die wir sicherlich – wohlgeübte Praxis seit 2012 – in die Fach-Öffentlichkeit tragen werden.

Für Artwork und Korrektorat bedanken wir uns recht herzlich bei Anke Feldewerth von der Firma pom, point of media GmbH, Willich, unter der Gesamtregie unseres Referats Kommunikation, geleitet von Alexandra Aulbach.

Darüber hinaus gilt der Dank den vielen Förderern von Qualität des Lebens innerhalb des Sozialwerks, das wie folgt bereits zusammengefasst wurde:

„Das Element der Qualität des Lebens, der Fokus auf die Wirkung, Achtsamkeit und vor allem das gemeinsame Schaffen haben die Organisation zweifelsfrei geprägt.

Es würde schnell auffallen, wenn das Konzept, das uns über 10 Jahre begleitet hat (...) in seinen Grundzügen aus dem Aufgabenkanon der Organisation ‚weggekürzt‘ werden würde.“¹⁴

Die Danksagung geht auch an Menschen außerhalb des Sozialwerks St. Georg, die sich durch dieses Buch bestärkt fühlen mögen, für die Werte Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Assistenzbedarf in dieser Welt einzustehen.

Wenn Sie die Idee hegen, das Konzept Qualität des Lebens in Ihrem Bereich einzuführen – zu Risiken und Nebenwirkungen fragen Sie das Sozialwerk St. Georg. Wir geben gern Auskunft, denn nach der Lektüre des Buches können Sie sicher nachvollziehen, dass wir mächtig stolz auf das Erreichte sind. Insofern sehen wir uns als „Mutmacher“ und „Mitmacher“ des gesellschaftlichen Fortschritts.



Quellennachweis

- 1 Zuletzt insbesondere Boecker, M./Weber, M. (Hg.) (2023) Das Bundesteilhabegesetz (BTHG) und seine Folgen. Baden-Baden: Nomos. S. auch https://www.diefachverbaende.de/files/stellungnahmen/20250303_PP_BTHG_FV.pdf (Zugriff 20.5.2026) sowie die Veröffentlichungen der Leistungsträger hierzu.
- 2 Zitat entnommen aus: Löbler, F./Henrichs, B. (2015) Wie wertvoll kann systematisches Messen und entschlossenes Handeln sein?, in: KGSt-Journal, 60/11, S. 21–23.
- 3 An dieser Stelle herzlichen Dank an Prof. Klaus Schellberg von der Evangelischen Hochschule Nürnberg und Gesellschafter der XIT GmbH für seine Inspiration und Systematik.
- 4 Sozialwerk St. Georg (o. J.) Was uns leitet – Gemeinsam. Anders. Stark, Aufklappseiten.
- 5 EinBlick, 1/2014, S. 27.
- 6 Das ist der Titel der POS-Website Equality, HoGent, übersetzt aus dem Flämischen.
- 7 Löbler, F. (2014) Wie misst man den Wert von sozialen Dienstleistungen?, in: Lebe lieber selbstbestimmt, S. 51.
- 8 Überblick in: Bernshausen, G. (2014) Vorwort und Dank, in: Lebe lieber selbstbestimmt, S. 4–8.
- 9 Lebe lieber selbstbestimmt, S. 27. Zitiert wird hier in stillem Gedenken dem früh verstorbenen Klienten Herrn Adrian S.
- 10 Grundlegend: Schalock, R., Brown, I., Brown, R., Cummins, R., Felce, D., Matikka, L., Keth, K. & Parmenter, T. (2002) „Conceptualization, measurement, and application of quality of life for persons with intellectual disabilities: Results of an international panel of experts“, in: Mental Retardation, 40/6, S. 457–470. Obschon es sich auf eine bestimmte Zielgruppe bezieht, passt es auch für alle Menschen mit Assistenzbedarf, wie das Sozialwerk 2014 in Gent im Gespräch mit Expert:innen nachweisen konnte.
- 11 <https://www.dw.com/de/beuys-2021-jeder-mensch-ist-ein-k%C3%BCnstler/a-57018264> (Zugriff 26.5.2026)
- 12 Vgl. Löbler, F./Loukas, K./Schneider, D. (2026) „Wirkungsorientierung und Organisationskultur“, in: Kabsch, J. (Hg.) Partizipation in der Sozialpsychiatrie – Chancen für Organisation und Fachlichkeit“ (im Druck).
- 13 S. auch Bernshausen, G. (2021) „Weil wir Menschen sind – Inklusion leben“, in: Haas, H.-S./Ploß, C. (Hg.) Chancen begreifen. Soziale Leitbegriffe im Gespräch zwischen Politik und Sozialwirtschaft, S.139–153.
- 14 Löbler, F. (2024) „Peer-bezogene Teilhabebegleitung und wirkungsorientiertes Controlling als Managementpraxis“, in: Kerbe, 2, S. 35–36.

Thomas Kaczmarek | Frank Löbler

II. Zur Entwicklung und Nutzung der Personal Outcomes Scale im Sozialwerk St. Georg

II. Zur Entwicklung und Nutzung der Personal Outcomes Scale im Sozialwerk St. Georg

Die Sozialwirtschaft und somit auch die Eingliederungshilfe stehen vor vielfältigen Herausforderungen. Genannt seien

- der demografische Wandel, der den Arbeitsmarkt und die Sozialsysteme vor große Herausforderungen stellt,
- die Digitalisierung, die die Eingliederungshilfe technisch, personell (insb. aufgrund der benötigten Qualifikationen), unternehmenskulturell und gerade auch – aufgrund der notwendigen Investitionen – finanziell vor große Herausforderungen stellt¹,
- der „Paradigmenwechsel“ UN-Behindertenrechtskonvention, welche die universellen Menschenrechte für die Lebenslagen von Menschen mit Behinderungen konkretisiert und deren nationale Umsetzung Deutschland zu Steuerung und konkreten Schritten inklusive Monitoring verpflichtet,²
- das Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen (Bundesteilhabegesetz, BTHG) mit seinen Neustrukturierungen sowie
- selbstbewusste Erwartungen von betroffenen Bürger:innen und deren Netzwerken an soziale Dienstleistungen, die zu mehr individueller Qualität, mehr Auswahl und Selbstbestimmung sowie letztlich mehr gesellschaftlicher Teilhabe führen.³

Vor diesem Hintergrund gewinnt die Entwicklung theoretisch fundierter und methodisch konsolidierter Instrumente an Bedeutung, um Daten zum Leistungsgeschehen zu erheben und zu nutzen. Das Sozialwerk St. Georg setzt seit 2010 auf die Personal Outcomes Scale (POS) als Grundlage, um die Qualität des Lebens der Klient:innen umfassend und nachhaltig personenzentriert – und mit diesen gemeinsam – in Augenschein zu nehmen.⁴

Im Sozialwerk St. Georg wurde die POS im Rahmen des Konzepts Qualität des Lebens und der Prozessinnovation „Teilhabebegleitung“ im Zuge eines umfassenden Implementierungsprozesses seit dem Jahr 2010 systematisch in den Assistenzalltag integriert (s. ausführlich in Kap. IV).⁵

Gleichzeitig werden die Anstrengungen darauf gerichtet, die Wirkungsdaten in die strategische Planung einzubeziehen, um mittel- bis langfristige Perspektiven im täglichen Geschäft nicht aus den Augen zu verlieren.⁶ Denn damit gewinnt die POS über ihre unmittelbare Funktion in der Assistenzplanung hinaus eine strategische Relevanz: Ihre Ergebnisse liefern nicht nur Impulse für die individuelle Unterstützung, sondern leisten auch einen Beitrag zur wirksamkeitsorientierten Steuerung auf Systemebene – ein Aspekt, der im Zuge der sozialpolitischen Veränderungen und der Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes zunehmend an Bedeutung gewinnt.

Wie eingangs gesagt: Die Sozialwirtschaft und somit auch die Eingliederungshilfe befinden sich im Wandel. Spätestens mit dem Inkrafttreten des Bundesteilhabegesetzes hat sich die Perspektive auf Leistungen der Eingliederungshilfe grundlegend verändert. Im Zentrum soll nicht mehr die Versorgung mit möglichst umfassend dokumentierten, standardisierten Leistungen stehen, sondern die konsequente Ausrichtung am individuellen Bedarf und an den Teilhabezielen der leistungsberechtigten Personen.

Um sich die Herausforderungen der aktuellen Praxis bewusst zu machen, lohnt zunächst ein Blick auf die Begriffe. Bereits im Diskurs ist es nicht einfach, die Unterschiede zwischen Outcome, (End-) Ergebnis, Impact, Effekt, Resultat, Wirksamkeit, (Aus-)Wirkung, Qualität, Ergebnisqualität etc. trennscharf zu haben. Zu unterscheiden sind (mindestens) drei Zugangsweisen:

- die wissenschaftliche Zugangsweise
- die sozialrechtliche Zugangsweise
- die Zugangsweise Wertschöpfung

Die wissenschaftliche Zugangsweise betont die Kausalität zwischen Wirkung und der durch „Kraft“⁷ erzeugten Ursache. Im Zusammenhang mit dem Arbeitsbereich der Eingliederungshilfe ist aber kritisch zu betrachten:

„Die soziale Wirklichkeit ist kein Versuchslabor, in dem man – ceteris paribus – Wirkung messen kann. Zudem können Einrichtungen in der Eingliederungshilfe schon aus ethischen Gründen nicht so vorgehen, dass ein Teil der Betreuten ein bestimmtes Angebot erhält, die anderen aber nicht, nur um unter dem Primat der Wissenschaftlichkeit eine Kontrollgruppe zu bilden und zu untersuchen.“⁸

Viele Beiträge, Projekte und Veranstaltungen drehen und drehen sich um die Frage, wie man als Einrichtung der Eingliederungshilfe zumindest zu plausibilisierter Wirkung kommt.⁹

Grundlegend für die sozialrechtliche Zugangsweise ist die Unterscheidung von Leistungsrecht und Vertragsrecht, so wie es das Konsenspapier des Deutschen Vereins darstellt.¹⁰ Denn im Hinblick auf die geforderte Personenzentrierung im BTHG hat der Bundesgesetzgeber die unbestimmten Rechtsbegriffe Wirkung und Wirksamkeit im SGB IX verankert. Sie erscheinen im

- Leistungsrecht: Wirkung und Wirkungskontrolle im Kontext der Gesamtplanung
- Vertragsrecht: die Wirksamkeit im Kontext des Leistungserbringungsrechts des SGB IX

Bei der Zugangsweise Wertschöpfung geht es um die Ergänzung der bekannten Wirkungstreppe:¹¹

- a) Aktivitäten finden wie geplant statt, Zielgruppen werden erreicht, Zielgruppen akzeptieren Angebote – **Output**
- b) Zielgruppen verändern Bewusstsein/Fähigkeiten, Zielgruppen ändern ihr Handeln, Lebenslage der Zielgruppen ändert sich – **Outcome**
- c) Gesellschaft verändert sich – **Impact**

Außerdem geht es um das Ins-Verhältnis-Setzen der Wirkungskategorien b/c in Bezug auf die eingesetzten finanziellen Mittel für Personal-/Sachkosten, die man für die soziale Dienstleistung einsetzt.

Für den **sozialwirtschaftlichen Kontext** macht es im Rahmen dieses Beitrags Sinn, die Begriffe nach ihrer Perspektive auseinanderzuhalten:

- Wirkung als (messbares) Ergebnis der individuellen Entwicklung einer Person, die im Miteinander mit einer Organisation soziale Dienstleistungen, Maßnahmen, Interventionen erhält – und dies auch selber sagt.
- Wirksamkeit als plausibles Ergebnis, dass konzeptionell geprägte transparente Strukturen und Prozesse der Organisation dazu geführt haben – und man dies auch nachweisen kann.

Ohne Einigkeit über diese Begriffe, die aufzeigen, was „hinten herauskommt“, dreht sich der Diskurs um die Güte von Arbeitsprozessen, die akkurate Erfüllung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen und um das „richtige“ Investment von Steuergeldern. Denn trotz des Paradigmenwechsels in der Eingliederungshilfe dominiert vielerorts weiterhin ein inputorientiertes Steuerungsverständnis. Leistungen werden nach wie vor häufig über dokumentierte Stunden, Personaleinsätze oder andere ressourcenbezogene Größen abgerechnet und gesteuert. Diese Form der Leistungsbemessung basiert auf der Annahme, dass ein bestimmter Mitteleinsatz automatisch zu einer angemessenen Wirkung führt. In der Praxis bleibt jedoch oftmals unklar, ob und in welchem Umfang durch die eingesetzten Mittel tatsächlich Veränderungen bei den Leistungsberechtigten erzielt werden.

Kommen wir zurück zum BTHG und der Eingliederungshilfe: Das BTHG fordert die logische Frage nach der Wirkung/Wirksamkeit heraus. Es setzt explizit auf eine zielorientierte, personenorientierte und wirksamkeitsbezogene Eingliederungshilfe. In § 1 SGB IX wird das Ziel benannt, Menschen mit Behinderungen eine gleichberechtigte und selbstbestimmte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu ermöglichen. Maßstab ist demnach nicht die Menge der geleisteten Hilfe, sondern der Grad der Teilhabe und Selbstbestimmung, der individuell erreicht wird:

- im wichtigen und kostbaren Einzelfall die Befähigung der Menschen mit Behinderung, ein Leben zu führen wie alle anderen Menschen auch – **Wirkung**.
- in Hinblick auf die Organisation die Fähigkeit, in einem Angebot die Leistungen so auszugestalten, dass für die (Ziel-)Gruppe eine volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe, Selbstbestimmung und eigenverantwortliche Lebensweise möglich wird – **Wirksamkeit**.

Die traditionelle Inputsteuerung verfehlt diesen gesetzlich definierten Anspruch. Sie läuft Gefahr, bestehende Strukturen zu zementieren und Ergebnisse zu ignorieren. Wirkung/Wirksamkeit hingegen nimmt die tatsächliche Veränderung in den Blick, schafft Transparenz über Zielerreichung und ermöglicht ein lernendes System von Planung, Durchführung und Evaluation.

Die anhaltende Dominanz der Inputlogik in Teilen der Eingliederungshilfe ist damit nicht nur fachlich fragwürdig, sondern auch rechtlich nicht haltbar. Leistungsträger, die weiterhin primär auf die Quantität von Leistungen fokussieren, laufen dem gesetzlichen Ziel des BTHG zuwider. Gleichzeitig verschenken sie das Potenzial, durch wirkungsorientierte Steuerung zur Effizienz, Qualität und Innovationsfähigkeit der Leistungserbringung beizutragen.

Für eine zukunftsfähige Eingliederungshilfe ist ein Umdenken erforderlich – weg von der Frage „Was wurde geleistet?“ hin zu „Was wurde bewirkt?“.

Für ein solches „Qualität als Maß“ braucht es

- geeignete, erprobte Instrumente der Wirkungserfassung und -analyse,
- ein gemeinsames Verständnis von Zielen und Veränderungen zwischen allen Beteiligten des sozial-rechtlichen Dreiecks sowie
- die Bereitschaft, neue Formen der Leistungsmessung und -finanzierung zu erproben.

Wirkung/Wirksamkeit soll dabei nicht automatisch mit ökonomischer Effizienz gleichgesetzt werden. Sie bedeutet vor allem: subjektiv bedeutsame, gesellschaftlich relevante und fachlich fundierte Verbesserung von Lebenslagen.

Die konsequente Orientierung an Wirkung/Wirksamkeit ist kein „Add-on“, sondern ein Gebot fachlicher Qualität sozialer Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung – und nicht zuletzt eine gesetzliche Verpflichtung im Sinne des BTHG.

Die vom Sozialwerk St. Georg, seinen deutschen Vertragspartnern und internationalen Anwendungsorganisationen genutzte Personal Outcomes Scale steht exemplarisch für das Potenzial einer wirkungsorientierten Eingliederungshilfe, die Qualität des Lebens nicht nur erfasst, sondern aktiv und partizipativ¹² gestaltet. POS als „Nukleus“ verbindet individuelle Teilhabeziele mit systematischer Steuerung und macht damit sichtbar, was moderne Sozialpolitik fordert: eine Abkehr von der bloßen Leistungsdokumentation hin zu einer evidenzbasierten, zielgerichteten Praxis.

Um diesem Anspruch dauerhaft gerecht zu werden, braucht es eine fachlich fundierte Kultur des Denkens und Handelns in Wirkungsdimensionen, die alle Akteur:innen in die Verantwortung nimmt:

- Leistungsträger mit dem „Blick fürs Ganze“ und kritisch konstruktiv unterstützende Aufsichtsbehörden
- Fachkräfte und Management in den sozialen Unternehmen der Leistungserbringer, die veränderungsresistente, etablierte Strukturen im „eigenen Laden“ überwinden wollen
- leistungsberechtigte Bürger:innen selbst, die als „Experten für ihr eigenes Leben“ verstanden werden und sich zudem in die sozialen Unternehmen selbst als Beschäftigte und Mitarbeitende einbringen.

Die Zukunft der Eingliederungshilfe liegt in einem lernenden System, das Veränderungen messbar macht, Teilhabe ermöglicht und konsequent an der individuellen Qualität des Lebens ihrer Mitbürger:innen mit Behinderung, ihrer Mitmenschen ausgerichtet ist.



Quellennachweis

- 1 S. Brüsseler Kreis (Hg.) (2023) Zu aktuellen Problemen und Lösungsansätzen der Sozialwirtschaft im Kontext des Sozialstaats, S. 4f. Hamburg. Positionspapier_zur_Zukunft_des_Sozialen_Bruesseler_Kreis_2023.pdf (Zugriff 22.5.2026)
- 2 <https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/das-institut/monitoring-stelle-un-brk/die-un-brk> (Zugriff 16.4.2026)
- 3 Vgl. hierzu Bernshausen, G./Löbner, F. (2019) Innovation personenbezogener Dienstleistungen als Prozess, S. 46ff. Wiesbaden: Springer.
- 4 Van Loon, J., Van Hove, G., Schalock, R. & Claes, C. (2008) POS – Personlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal. Individuele kwaliteit van bestaan. Antwerpen: Garant; deutsche Fassung Van Loon, J., Bernshausen, G., Löbner, F. & Buchenau, M. (2012) POS – Personal Outcomes Scale. Individuele Qualität des Lebens messen. BOD. Bernshausen, G./Löbner, F. (2019) (a. a. O.), S. 151–174.
Siehe für eine Gesamtübersicht <https://www.pos-misst-lebensqualitaet.de/> (Zugriff 16.4.2026)
- 5 Rezipiert u. a. bei Bessenich, J. (2023) „Was Wirkung ist, bestimmt der Mensch mit Behinderung oder psychischer Erkrankung“, in: CBP-Info, S. 19–22 sowie Schellberg, K. (2023) „Wirkungsmessung mit dem Social Return on Invest (SROI) und Personal Outcome Scale (POS)“, in: Boecker, M./Weber, M. (Hg.) (2023) Das Bundesteilhabegesetz (BTHG) und seine Folgen, S. 201–217. Baden-Baden: Nomos.
- 6 Mehrtens, A./Löbner, F. (2022) Ziele definieren und überprüfen, in: Wohlfahrt intern, 9, S. 26–28.
- 7 Kraft = Masse x Beschleunigung, verbunden mit einer Stärke und einer Richtung.
- 8 Löbner, F., Loukas, K. & Schneider, D. (2026) Wirkungsorientierung und Organisationskultur. Über einige Voraussetzungen einer sinnvollen Wirkungsorientierung in der partizipativen Praxis sozialer Organisationen (im Druck).
- 9 Im Überblick: Ottmann, S./König, J. (2023) Wirkungsorientierung in der sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer. Sowie Boecker, M./Weber M. (Hg.) (2023) (a. a. O.). Siehe auch Kapitel VII dieses Buches.
- 10 Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (2022). Eckpunkte des DV zu Wirkung und Wirksamkeit in der Eingliederungshilfe, mit weiteren Literaturverweisen. S. auch DVfR (2019) Stellungnahme zur Bedeutung der Begriffe Wirkung und Wirksamkeit im Recht der Eingliederungshilfe. <https://www.dvfr.de/arbeitschwerpunkte/stellungnahmen-der-dvfr/detail/artikel/stellungnahme-der-dvfr-zur-umsetzung-des-bthg-wirkung-und-wirksamkeit-von-leistungen-der-eingliederungshilfe-im-sgb-ix> (Zugriff 1.4.2026)
- 11 https://www.phineo.org/uploads/Downloads/PHINEO_Kursbuch_Wirkung_CH.pdf, S. 7 (Zugriff 20.5.2026)
- 12 Löbner, F., Loukas, K. & Schneider, D. (2026) (a. a. O.).

Manja Buchenau | Sandra Schneider

III. Die Personal Outcomes Scale: Aufbau und Charakteristika

- 1. Eigenschaften und Entwicklung der Personal Outcomes Scale
- 2. Zuverlässigkeit und Validität
- 3. Der Vergleich POS-A und POS-CA
- 4. Anwendungsvoraussetzungen der Personal Outcomes Scale

III. Die Personal Outcomes Scale: Aufbau und Charakteristika

1. Eigenschaften und Entwicklung der Personal Outcomes Scale

In der Messung der Qualität des Lebens besteht die Herausforderung darin, dass diese nicht über eine einfache Frage direkt erfasst und erhoben werden kann. Vielmehr ist die Qualität des Lebens ein multidimensionales Konstrukt, was nur in seinen Teilbereichen über Fragen – sogenannte Indikatoren – abgebildet werden kann. Wenngleich die Forschung zur Qualität des Lebens und die Ansätze, diese zu messen, noch keine lange Tradition aufweisen, sind in den letzten Jahrzehnten zahlreiche Instrumente zu deren Messung entwickelt worden.¹

Wissenschaftliches Konzept der Qualität des Lebens als Grundlage

Die Personal Outcomes Scale basiert auf dem wissenschaftlich fundierten Konzept der Qualität des Lebens nach Robert L. Schalock², das im nachfolgenden Kapitel IV näher erläutert wird. Dieses benennt 3 Faktoren sowie 8 Lebensbereiche, die sogenannten Domänen, die die individuelle Qualität des Lebens einer Person ausmachen.

Die folgenden Zusammenfassungen der 8 Domänen finden sich sowohl im aktuellen Leitfaden³ als auch in der Veröffentlichung von 2012⁴. Im Beitrag von Gitta Bernshausen und Frank Löbner innerhalb des Sammelbandes „Innovationsmanagement in der Sozialwirtschaft“ wurden sie ausführlicher formuliert⁵:

- **Persönliche Entwicklung** befasst sich mit (lebenslangem) Lernen und persönlichen Kompetenzen – einschließlich den Fähigkeiten zu lernen und diese zu demonstrieren.
- **Selbstbestimmung** beschäftigt sich mit persönlichen Zielen und Zielvorstellungen, dem Treffen von Entscheidungen und der Wahlfreiheit.
- **Soziale Beziehungen** beschäftigen sich mit der Familie, dem Freundeskreis, dem sozialen Netzwerk und der Unterstützung, die man durch andere Menschen erhält.
- **Soziale Inklusion** beschäftigt sich mit der Integration in und die Beteiligung an der Gemeinschaft, der Rolle in der Gemeinschaft, die man ausübt, und den sozialen Unterstützungen, die man erhält.
- **Rechte** beschäftigt sich mit Menschenrechten – Respekt, Würde, Gleichberechtigung – und den gesetzlichen Rechten – Staatsbürgerschaft, Zugang (im Sinne von Wahlberechtigung) und fairer Behandlung.
- **Emotionales Wohlbefinden** beschäftigt sich mit der Zufriedenheit, dem Selbstverständnis und dem Entspanntsein im Leben.
- **Physisches Wohlbefinden** beschäftigt sich mit Gesundheit und Gesundheitsvorsorge, Ernährung, den eigenen Fähigkeiten der Selbstpflege, Mobilität sowie Erholung und Freizeit.
- **Materielles Wohlbefinden** beschäftigt sich mit der finanziellen Lage, der beruflichen Beschäftigungssituation, der Wohnsituation sowie den persönlichen Besitztümern und deren Schutz.

Die Entwicklung der POS geht auf Forschungen zur Qualität des Lebens in den USA, Belgien und den Niederlanden zurück. Es wurden in einem umfangreichen Prozess die 3 Faktoren und die 8 für die Lebensqualität von Menschen grundlegenden Domänen identifiziert.⁶ Robert L. Schalock und Miguel Verdugo haben dafür im Zeitraum zwischen 1985 und 2002 in einem ersten Schritt etwa 2.500 Artikel zum Thema Qualität des Lebens gesichtet und ausgewertet.⁷ Anschließend wurden die kulturübergreifenden Faktoren und die darauf aufbauenden Domänen identifiziert. Diese Faktoren und Domänen sind international als maßgebliche Merkmale für Lebensqualität anerkannt.⁸ Diese Entwicklung wurde begleitet durch einen konzeptionellen Rahmen, der eine Messbarkeit durch ein validiertes Instrument möglich machen sollte. So entstand die Idee des Fragebogens und der anschließenden Entwicklung der einzelnen Indikatoren in Einrichtungen für Menschen mit einer geistigen Behinderung in Belgien, den Niederlanden und den Vereinigten Staaten. Basierend auf den folgenden 4 Fragestellungen⁹ wurden zunächst 124 mögliche Indikatoren erarbeitet:

- Spiegelt die Frage wider, was eine Person sich im Leben wünscht?
- Bezieht sich die Frage auf aktuelle und zukünftige politische Themen?
- Handelt es sich bei der Frage um einen Punkt, über den der Leistungsanbieter eine gewisse Kontrolle hat?
- Kann die Beantwortung dieser Frage für die Berichterstattung und Qualitätsverbesserung genutzt werden?

Die Entwicklung der Indikatoren verlief in den beteiligten Ländern anschließend basierend auf weiteren Gesprächen mit Fokusgruppen unterschiedlicher wichtiger Stakeholder (Klientinnen und Klienten, Angehörige, Mitarbeitende und Personen mit Fachexpertise). Durch eine kontinuierliche Kommunikation aller Beteiligten mit dem Forscherteam unter Einbeziehung der oben genannten statistischen Verfahren zur internen Konsistenz und Reliabilität eines Fragebogens wurden schließlich 6 Indikatoren pro Domäne identifiziert. Dabei gelten die Faktoren und Domänen als eher kulturunabhängig, wohingegen die Indikatoren deutlich kulturabhängiger sind.¹⁰ Es wurde darauf aufbauend ein Leitfaden¹¹ zur POS entwickelt, der von den Anwendern verbindlich zu nutzen ist. Im Jahr 2012 ist die deutsche Fassung des ursprünglich in Belgien im Jahr 2008 veröffentlichten Buches zur Personal Outcomes Scale als Publikation erschienen.



Die folgende Tabelle zeigt die übergeordneten 3 Faktoren – Unabhängigkeit, gesellschaftliche Teilhabe und Wohlbefinden – mit den dazugehörigen 8 Domänen – **Persönliche Entwicklung, Selbstbestimmung, Soziale Beziehungen, Soziale Inklusion, Rechte, Emotionales, Physisches und Materielles Wohlbefinden** – und eine Zusammenfassung der jeweiligen Indikatoren.¹²

Qualität des Lebens (quality of life) Faktoren	Qualität des Lebens (quality of life) Domänen	Qualität des Lebens (quality of life) Indikatoren
Unabhängigkeit	 Persönliche Entwicklung	Dinge lernen, an denen man interessiert ist; Fähigkeiten erlernen, um unabhängiger zu werden; für sich selbst sorgen zu können; eigenen Interessen nachgehen zu können; Zugang zu Informationen zu haben.
	 Selbstbestimmung	Die eigene Wahl treffen; die eigene Meinung sagen, nach persönlichen Zielen und Wünschen zu handeln.
Gesellschaftliche Teilhabe	 Soziale Beziehungen	Die Kontakte, die man hat, oder die Zeit, die man mit der Familie und Freunden verbringt; der Respekt, die Rückmeldung und die Unterstützung, die man von der Familie oder Freunden bekommt; der Respekt, den man von anderen erhält.
	 Soziale Inklusion	Die gemeinschaftlichen Aktivitäten, an denen man teilnimmt; die Kontakte, die man in seiner Nachbarschaft hat; sich gegenseitig helfen; die Anzahl an Mitgliedschaften, die man in gemeinschaftlichen Organisationen hat.
	 Rechte	Rechte im Privatleben; die Möglichkeit, das zu sagen, was man denkt, und dass einem zugehört wird; sich politisch engagieren und mitmachen.
Wohlbefinden	 Emotionales Wohlbefinden	Gut für sich und das eigene seelische Wohl sorgen; einen guten Umgang mit Sorgen oder Lösungen für Probleme finden; sich zu Hause und woanders gut und sicher fühlen.
	 Physisches Wohlbefinden	Sich bewegen und dabei gut fühlen; eine abwechslungsreiche und gesunde Ernährung haben; bei Erholungs- und Freizeitaktivitäten mitmachen.
	 Materielles Wohlbefinden	Mit dem eigenen Geld zurecht- und auskommen; eine bezahlte Arbeitsstelle haben; persönlich wichtige Dinge besitzen.

Quantitative und qualitative Auswertungsmöglichkeiten

Jede dieser 8 Domänen wird über 6 Indikatoren gemessen, sodass die Personal Outcomes Scale insgesamt 48 Fragen beinhaltet. Die Antworten zu diesen Fragen werden auf einer 3er-Skala abgetragen, die mit Punktwerten 1–3¹³ hinterlegt sind, wobei die dreistufige Likert-Skala als quasi-metrisches Skalenniveau behandelt wird. Eine beispielhafte Indikatorfrage aus der Domäne **Soziale Beziehungen** lautet:

Domäne: 3. Soziale Beziehungen Frage 1: Haben Sie enge Freunde?

Die im Leitfaden näher beschriebenen Antwortmöglichkeiten lauten folgendermaßen:¹⁴

- **Ja = 3 Punkte:** Die Person hat regelmäßig (wöchentlich) Kontakt mit einem oder mehreren engen Freunden. Die Freunde können per Namen angegeben werden.
- **Mehr oder weniger = 2 Punkte:** Es gibt manchmal (monatlich) etwas Kontakt mit (wenigen) Freunden. Freundschaften sind nicht so stark ausgeprägt.
- **Nein = 1 Punkt:** Die Person hat keine engen Freunde.

Insgesamt ergeben sich somit mögliche Ergebnisse von 6 bis 18 Punkten pro Domäne sowie zwischen 48 und 144 Punkten insgesamt auf der Personal Outcomes Scale. Je höher das Ergebnis ausfällt, desto höher ist auch die individuelle Qualität des Lebens.

Über die Beantwortung der Fragen hinaus besteht im Rahmen der POS-Interviews die Möglichkeit, mittels qualitativer Kommentare herauszustellen, welche Themen den Befragten besonders wichtig sind, welche Ziele und Wünsche sie im Hinblick auf die Verbesserung ihrer Qualität des Lebens haben und welche Unterstützung sie dahingehend noch benötigen.

In der Praxis erzielt die Personal Outcomes Scale somit mit den quantitativen Ergebnissen wie auch qualitativen Kommentaren auf mehreren Ebenen ihre Wirkung:

- Auf der Ebene des Individuums (Mikroebene) liefert die POS einen Ist-Stand über die individuelle Qualität des Lebens einer Person bzw. bei einer regelmäßigen Anwendung auch die Möglichkeit, die Entwicklung der Qualität des Lebens abzubilden. Diese kann genutzt werden, um im Dialog darüber die Teilhabepflege und Assistenz gezielter auf die Person abzustimmen und Wirkungen zu reflektieren. Zudem können die im Rahmen der qualitativen Äußerungen sich ergebenden Wünsche und Ziele in die weitere Ziel- und Maßnahmenplanung einfließen.
- Auf der Ebene der Organisation (Mesoebene) dienen die gewonnenen und anonymisierten Ergebnisse dazu, innerhalb einer Einrichtung oder einer regionalen Organisationseinheit Rückschlüsse über die Angebote und Strukturen ziehen zu können. Ziel ist hier eine passgenauere Ausrichtung der Angebote auf die dort lebenden Personen. So sind Vergleiche zwischen Einrichtungen, Einrichtungsformen, aber auch Zielgruppen möglich (siehe Kapitel VI zur Auswertung der POS-Daten).

POS als konsequent personenzentriertes Befragungsinstrument

Eine wichtige Besonderheit der Personal Outcomes Scale ist es, dass die Menschen mit Assistenzbedarf als Experten ihrer eigenen Qualität des Lebens selbst befragt werden. In einem durch einen Interviewer geführten, gleichermaßen strukturierten und leitfadengestützten, aber auch als Gespräch gestalteten POS-Interview werden sie befähigt, einen Selbstbericht zu ihrer aktuellen Lebensqualität abzugeben. Das Gespräch bietet den Interviewern hierbei die Möglichkeit, auf die kognitiven Fähigkeiten des Interviewten einzugehen und die Fragen so zu formulieren, dass das Gegenüber sie beantworten kann. Zur Unterstützung stehen auch Piktogramme sowie eine Version des Fragebogens in Leichter Sprache zur Verfügung.

Neben der subjektiven Selbsteinschätzung, der eine zentrale Bedeutung beigemessen wird, ist auch eine ergänzende fachliche Erhebung im Rahmen eines Interviews mit einer Person aus dem Unterstützungsnetzwerk möglich. Sollte ein POS-Interview nicht mit der Person selbst durchgeführt werden können, kann alternativ ein sogenanntes **Report-by-Others-Interview** durchgeführt werden. Hierbei handelt es sich um ein vom POS-Interviewer moderiertes Konsensgespräch zweier Vertrauenspersonen, die die eigentlich zu interviewende Person gut kennen, z. B. eine mitarbeitende Person (professionelles Netzwerk) und ein Familienmitglied (soziales Netzwerk).

Diese Art der Interviewführung setzt hohe Anforderungen an die Fachlichkeit der Interviewenden voraus. Diesen wird durch ein systematisches Schulungs- und Begleitungsprogramm begegnet, das in Kapitel V näher erläutert wird.

Beispiele für Piktogramme



1.1 Hilfe beim Essen bekommen



1.4 Ich



1.4 Anerkennung bekommen

2. Zuverlässigkeit und Validität

Bereits während der Entwicklung der Personal Outcomes Scale wurde, wie beschrieben, Wert auf die sogenannte Güte des POS-Fragebogens gelegt, um dessen Qualität sicherzustellen. Diese statistische Überprüfung der psychometrischen Eigenschaften, also der Qualitätsmerkmale zur Bestimmung der wissenschaftlichen Güte der POS, wurde im Sozialwerk St. Georg im Zuge der Einführung der POS-Interviews mit den Ergebnissen aus den Jahren 2011 und 2012 wiederholt. Ziel war es, sicherzustellen, dass auch die deutsche Übersetzung des POS-Fragebogens und die Anwendung im Sozialwerk St. Georg zuverlässige und valide Ergebnisse hervorbringen, wodurch der Fokus auf die Überprüfung der beiden Kriterien der Reliabilität und Validität gelegt wurde. Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der statistischen Analysen der Reliabilität und Validität kurz zusammengefasst dargestellt.

Mit dem Begriff **Reliabilität** bezeichnet man die Zuverlässigkeit und die Stabilität eines Erhebungsinstruments. Dies meint die Genauigkeit, mit der eine Skala ein bestimmtes gemeinsames Merkmal misst. Zur Bestimmung der Reliabilität wurde das Reliabilitätsmaß Alpha nach Cronbach genutzt, welches die Stärke der Beziehung der einzelnen Items zueinander berechnet und damit die Homogenität einer Skala bewertet.¹⁵ Am Beispiel der POS bedeutet dies, dass man davon ausgeht, dass alle 6 Fragen einer Domäne einen hohen Zusammenhang aufweisen sollten, da alle Items Aussagen über eine gemeinsame Domäne (z.B. die Persönliche Entwicklung) machen. Somit sollten entweder alle Antworten eines einzelnen Befragten eher hoch oder eher niedrig ausfallen und nicht breit variieren.

Cronbachs Alpha kann Werte zwischen 0 (keine Zuverlässigkeit) und 1 (vollständige Zuverlässigkeit) annehmen, wobei man ab einem Wert von mindestens 0,5 bzw. besser noch 0,7 von der Zuverlässigkeit des Erhebungsinstruments ausgehen kann.¹⁶ Insgesamt ist die Reliabilität des gesamten POS-Fragebogens, basierend auf den Daten von 801 Klient:innen im Jahr 2012, von 0,837 als gut zu bezeichnen. Auch bei der Überprüfung der Reliabilität der einzelnen Domänen konnten größtenteils akzeptable Werte beschrieben werden. Die Domänen mit den niedrigsten Werten für Cronbachs Alpha sind die Domänen **Rechte** und **Physisches Wohlbefinden**.

Die **Validität** weist die inhaltliche Funktionstüchtigkeit oder auch die Gültigkeit eines Erhebungsinstruments aus. Die Validität ist somit der Grad der Genauigkeit, mit dem ein Test tatsächlich das misst, was er messen soll.¹⁷ Die Inhaltsvalidität (Prüfung, ob der Test das Konstrukt inhaltlich repräsentativ abbildet) und die Konstruktvalidität (Überprüfung, ob das Messinstrument theoretisch fundiert das Konstrukt misst) wurden bereits bei der Entwicklung der POS-Fragebogenkonstruktion im Zuge der Entstehung der Personal Outcomes Scale hinreichend berücksichtigt.¹⁸ Die Konstruktvalidität als dritte Form der Validität geht der Frage nach, inwiefern das Erhebungsinstrument auch tatsächlich das gewünschte Merkmal misst. Zur Überprüfung der Konstruktvalidität wurden die Zusammenhänge zwischen den Ergebnissen der einzelnen Domänen und den Gesamtergebnissen der Qualität des Lebens der POS-Interviews im Jahr 2012 gemessen. Das Ergebnis ist, dass alle Domänen und Faktoren einen Einfluss auf die **Qualität des Lebens** haben und sich somit mit dem vorhandenen Fragebenaufbau der POS die **Qualität des Lebens** messen lässt. Zusammenfassend kann der POS-Fragebogen somit insgesamt als zuverlässiges und valides Erhebungsinstrument für die Messung der Qualität des Lebens bezeichnet werden.

3. Der Vergleich POS-A und POS-CA

Neben der **POS-A**, die für Erwachsene entwickelt wurde, gibt es seit 2015 das Instrument **POS-CA** (POS for children and adolescents) für Kinder und Jugendliche¹⁹ vom 6. bis zum 18. Lebensjahr. Ziel dieses Instruments ist es, die Qualität des Lebens von Kindern und Jugendlichen unter Berücksichtigung entwicklungsbedingter Besonderheiten zu erfassen.

Beide Instrumente basieren auf demselben oben erläuterten theoretischen Modell der Qualität des Lebens nach Schalock und Verdugo. Dieses Modell versteht die Qualität des Lebens als ein multidimensionales Konstrukt, das sich aus 3 Faktoren und 8 Domänen zusammensetzt.²⁰ Die grundsätzliche Struktur und der Aufbau sind bei beiden Instrumenten identisch. Da es in den verschiedenen Phasen des Lebens jedoch unterschiedliche Gewichtungen innerhalb der 8 Domänen gibt, wurde ergänzend ein spezifisches Instrument für Kinder und Jugendliche entwickelt. Dies wird ab einem Alter von 6 Jahren bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres eingesetzt. Die altersabhängig unterschiedlichen Schwerpunkte lassen sich entwicklungspsychologisch begründen, da sich Bedürfnisse, Kompetenzen und soziale Anforderungen im Laufe der Entwicklung verändern. Diese Unterschiede werden durch die folgende Tabelle aufgezeigt:²¹

Domäne	Fokus POS-A	Fokus POS-CA
Persönliche Entwicklung	Berufliche Qualifikation, lebenslanges Lernen, funktionale Fähigkeiten	Schulisches Lernen, Erwerb von Alltagskompetenzen, Hobbys
Selbstbestimmung	Wahlmöglichkeiten, Entscheidungsfähigkeit, Finanzen	Wahl von Freizeitaktivitäten, Mitbestimmung im Alltag
Soziale Beziehungen	Familie, dauerhafte Freundschaften, Kollegen	Freundschaften mit Gleichaltrigen, Bindung zu Eltern/Angehörigen
Soziale Inklusion	Nachbarschaft, bürgerschaftliches Engagement	Integration in die Klassengemeinschaft, Teilnahme an Sportvereinen
Rechte	Wahlrecht, Partnerschaft, Privatsphäre	Recht auf Spiel, Schutz vor Diskriminierung, Mitspracherecht
Emotionales Wohlbefinden	Sicherheitsgefühl, Entspannung, psychische Stabilität	Sicherheit in der Familie, Selbstwertgefühl
Physisches Wohlbefinden	(Chronische) Erkrankungen, Ernährung, Mobilität	Gesundheitszustand, sportliche Aktivitäten, Ernährung
Materielles Wohlbefinden	Eigenes Einkommen, Besitztümer, Ersparnisse	Taschengeld, Besitz von altersgerechtem Spielzeug/Medien

Es ist klar zu erkennen, dass der Fokus der POS-A auf der selbstbestimmten Lebensführung der einzelnen Person liegt, während die POS-CA sich mit den Entwicklungspotenzialen des Kindes bzw. des Jugendlichen beschäftigt. Die verschiedenen Altersgruppen und ihre jeweiligen Entwicklungsschwerpunkte werden dadurch systematisch abgebildet.

Die Entwicklung der POS-CA hat mit Unterstützung sechs verschiedener Träger der Kinder- und Jugendhilfe, unter anderem des Sozialwerks St. Georg, stattgefunden. Neben dem theoretischen Modell nach Schalock und Verdugo waren die Kinderrechte der Vereinten Nationen²², welche von der Bundesrepublik Deutschland 1990 unterzeichnet wurden, eine zentrale Grundlage für die Entwicklung der POS-CA. In den Jahren 2012 und 2013 wurden hierfür POS-Interviews mit Kindern und Jugendlichen sowie ihren jeweiligen Erziehungsberechtigten bzw. Bezugserzieher:innen durchgeführt. Anschließend wurden sie an der Universität in Gent durch Claudia Claes und ihr Forschungsteam ausgewertet. Die Ergebnisse bildeten die empirische Basis für die Entwicklung der POS-CA, die im Jahr 2015 veröffentlicht wurde.²³

Der Fragebogen orientiert sich sprachlich und inhaltlich an der Lebenswirklichkeit von Kindern und Jugendlichen und ist entsprechend an die Lebensabschnitte von Kindheit und Jugend (kurz KiJu) angepasst. Die 8 Domänen der Qualität des Lebens bilden dabei das theoretische Gerüst, während die Indikatoren zu den einzelnen Domänen durch die Antworten der befragten Kinder und Jugendlichen bzw. deren Unterstützungspersonen konkretisiert werden. Beispielhaft lässt sich dies anhand einer Indikatorfrage zur Domäne Soziale Beziehungen verdeutlichen:

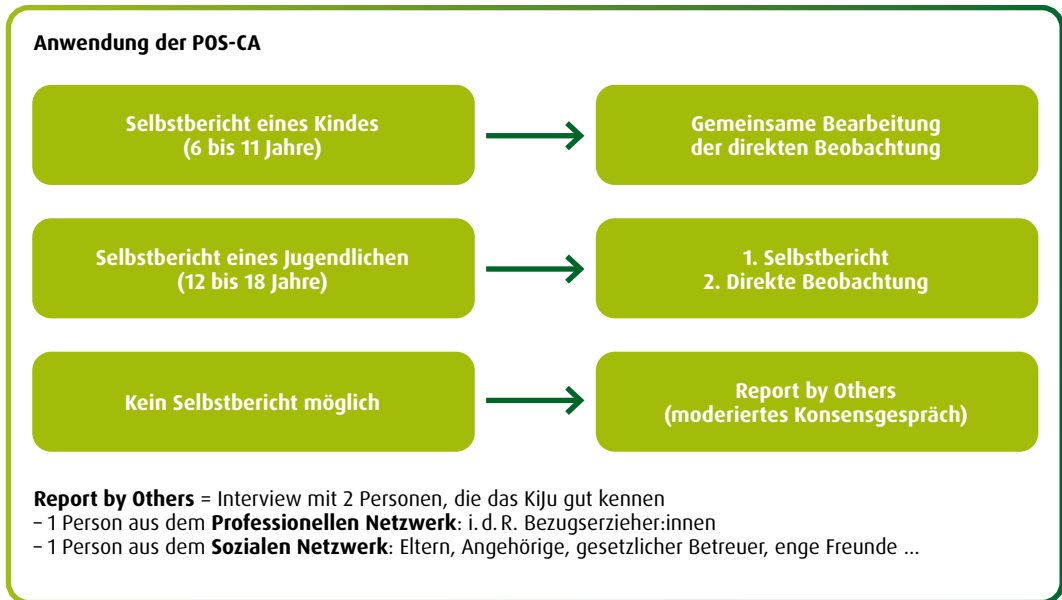
Domäne: 3. Soziale Beziehungen Frage 2: „Hast du enge Freunde?“²⁴

- **Ja = 3 Punkte:** Das KiJu kann verschiedene enge Freunde aufzählen, bei denen es sich wohlfühlt. Es hat Freunde in verschiedenen Kontexten: Schule, Freizeit usw.
- **Mehr oder weniger = 2 Punkte:** Das KiJu hat freundschaftliche Kontakte zu anderen Menschen. Diese sind aber keine engen Freunde und eher wechselhaft. Das KiJu fühlt sich in deren Umgebung nicht immer wohl.
- **Nein = 1 Punkt:** Das KiJu hat Schwierigkeiten, enge Freunde zu finden, und hat keine Freunde. Sein Kontaktumfeld besteht vornehmlich aus Erwachsenen und Mitarbeitenden. Das KiJu spielt oft allein.

Diese Frage ist einer entsprechenden Indikatorfrage der POS-A nachempfunden und unterscheidet sich durch die direkte Ansprache in der Du-Form. Die Erläuterungen sind dem verbindlichen Leitfaden entnommen, der durch das Sozialwerk St. Georg im Jahr 2025 aktualisiert wurde. Er liefert entsprechende Beispiele und alternative Fragestellungen für unterschiedliche Altersgruppen.

Die Anwendung des POS-CA-Fragebogens

Ein zentrales Merkmal der POS-CA ist die altersdifferenzierte Anwendung des Instruments, die den unterschiedlichen kognitiven und sprachlichen Voraussetzungen von Kindern und Jugendlichen entspricht.²⁵



Höhere Bedeutung der Direkten Beobachtung bei 6- bis 11-Jährigen

Die Situation sowie der sensible Umgang mit jüngeren Kindern machen eine angepasste Vorgehensweise erforderlich. In einem ersten Schritt erfolgt daher eine Erfassung der Lebensqualität durch eine Bezugsperson aus dem professionellen Umfeld (z. B. Bezugserzieher:in). Diese Einschätzung basiert maßgeblich auf kontinuierlicher Beobachtung im Alltag und stellt eine wichtige Grundlage der Bewertung dar.²⁶ Kinder im Alter von 6 bis 11 Jahren werden – sofern entwicklungsbedingt möglich – in die Befragung einbezogen. Falls die Kinder den Wunsch haben, selbst befragt zu werden, wird diesem Wunsch natürlich entsprochen. In diesem Fall sollte unbedingt darauf geachtet werden, dass es Informationen zu eventuellen Themen gibt, die das Risiko einer Retraumatisierung gering halten. Wichtig ist ein Interview in kindgerechter Form, häufig unter Verwendung vereinfachter Sprache, konkreter Beispiele oder unterstützender Materialien. Die Ergebnisse ergeben sich somit aus einer Kombination von Direkter Beobachtung und Selbstbericht.

Selbstbericht im Vordergrund bei 12- bis 18-jährigen

Bei Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 Jahren steht hingegen der Selbstbericht im Mittelpunkt der Erhebung. Aufgrund ihrer fortgeschrittenen kognitiven und sprachlichen Fähigkeiten sind sie in der Lage, ihre Lebenssituation differenziert zu reflektieren und zu bewerten. Die Jugendlichen beantworten die Fragen selbst, während Fachkräfte, wenn überhaupt, eine unterstützende Rolle einnehmen. In einem zweiten Schritt kann eine Direkte Beobachtung durch Bezugserzieher:innen erfolgen, um eine multiperspektivische Betrachtung zu ermöglichen.

Falls es einem Kind oder Jugendlichen aufgrund verschiedener Ursachen nicht möglich ist, selbst an einem POS-CA-Interview teilzunehmen, gibt es auch hier die Möglichkeit eines Report by Others. In diesem Konsensgespräch werden die verschiedenen Lebenswelten des KiJus betrachtet und die unterschiedlichen Perspektiven gegenübergestellt. Bestenfalls werden eine Person aus dem professionellen Unterstützungsnetzwerk (z. B. Bezugserzieher:in) sowie eine Person aus dem sozialen Netzwerk (ein Elternteil, die gesetzliche Vertretung) teilnehmen. Beide Personen sollten das KiJu über einen Zeitraum von mindestens einem Jahr gut kennen und es einschätzen können.



4. Anwendungsvoraussetzungen der Personal Outcomes Scale

Neben der Zuverlässigkeit und der Validität ist die Objektivität ein wichtiges Merkmal eines guten Messinstruments. Die Objektivität gibt an, inwieweit das Ergebnis einer Befragung unabhängig davon ist, welche Person die Befragung durchführt.

Größtmögliche Objektivität der Datenerhebung wird über ein Qualifizierungskonzept sichergestellt, das zwei Teile beinhaltet: Der erste Teil der Qualifizierung besteht aus einer Schulungseinheit, in der bei den Interviewern ein gemeinsames Verständnis darüber hergestellt wird, wie der POS-Fragebogen – Indikatoren und Antworten – zu verstehen und einzuordnen ist sowie wie die Gesprächssituation der POS-Interviews zu gestalten ist (Rahmenbedingungen, Ablauf, außergewöhnliche Situationen meistern, Einordnung der Antworten). Der zweite Teil der Qualifizierung beinhaltet die Durchführung von POS-Interviews mit realen Klienten, um direkt praxisorientiert einzusteigen. Im Ergebnis führt das erfolgreiche Durchlaufen des Qualifizierungskonzeptes zu einem international gültigen Zertifikat.

Bereits seit 2012 hat das Sozialwerk St. Georg einen Kooperationsvertrag zur Nutzung der Personal Outcomes Scale – zunächst mit der niederländischen Stiftung Arduin, mittlerweile mit der belgischen Hochschule Gent. Im Rahmen dieser Kooperation wurden dem Sozialwerk St. Georg die Exklusivrechte für den deutschsprachigen Bereich übertragen. Ein umfassender markenrechtlicher Schutz der deutschsprachigen POS ist 2016 umgesetzt worden. Dieser Markenschutz wird in Kapitel VII näher ausgeführt.

Um den Nutzen der Personal Outcomes Scale zum Tragen zu bringen, ist mit der Einführung der POS ein Prozess der Organisationsentwicklung verbunden. Hierbei geht es darum, nicht nur die Befragung mittels der POS zu implementieren, sondern darüber hinaus den Fokus auf die Qualität des Lebens der Klient:innen sowie die Wirkungsorientierung im Gesamtunternehmen zu implementieren und die Erkenntnisse aus den Interviews – insbesondere auf individueller Ebene – in die Assistenzprozesse einfließen zu lassen.

Eine Darstellung dessen, wie das Sozialwerk St. Georg dies umsetzt und das Konzept Qualität des Lebens als Unternehmenskonzept umgesetzt hat, ist Inhalt des folgenden Kapitels.



Quellennachweis

- 1 Das Australian Centre on Quality of Life verzeichnet über 1.200 Instrumente, die darauf abzielen, die Qualität des Lebens in unterschiedlicher Weise zu messen. <https://www.acqol.com.au/instruments#measures> (Zugriff 24.4.2026)
- 2 Vgl. Schalock, R./Verdugo, M. (2002) Handbook on Quality of Life for Human Service Practitioners, S. 45ff. Washington.
- 3 Vgl. Personal Outcomes Scale. Leitfaden zum Score-Buch Version 4.0 für die Praxis (2020), S. 3ff.
- 4 Vgl. Van Loon, J., Bernshausen, G., Löbler, F. & Buchenau, M.: Personal Outcomes Scale: Individuelle Qualität des Lebens. Deutsche Fassung des Buches Van Loon, J., van Hove, G., Schalock, R. & Claes, C. (2008) Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal: Individuele Kwaliteit van Bestaan Scoreboek. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- 5 Vgl. Bernshausen, G./Löbler, F. (2015) Qualität des Lebens. Teilhabebegleitung und Wirkungsmessung im Sozialwerk St. Georg e.V., in: Moos, G./Peters, A. (Hg.) Innovationsmanagement in der Sozialwirtschaft, S. 196ff. Baden-Baden: Nomos.
- 6 Vgl. Claes, C., van Hove, G., van Loon, J., Vandeveld, S. & Schalock, R. (2009) Quality of Life Measurement in the Field of Intellectual Disabilities: Eight Principles for Assessing Quality of Life-Related Personal Outcomes, in: Social Indicators Research, August 2010, 98/1, S. 65.
- 7 Vgl. Schalock, R./Verdugo, M. (2002) (a. a. O.), ebd.
- 8 Vgl. Schäfers, M. (2013) Lebensqualität – ein Überblick über sozialwissenschaftliche Forschungsansätze, in: Orientierung: Fachzeitschrift der Behindertenhilfe, 3, S. 22.
- 9 Vgl. Claes, C., van Hove, G., van Loon, J., Vandeveld, S. & Schalock, R. (2009), S. 64f.
- 10 Vgl. ebd.
- 11 Der Leitfaden zur POS ist eine Ergänzung des Fragebogens, in der die drei Antwortmöglichkeiten jeder Frage erläutert sind, um eine korrekte Einordnung vorzunehmen. Darüber hinaus finden sich im Leitfaden Beschreibungen zu den Domänen, alternative Beispielfragen, die im Interview genannt werden können, sowie Praxisbeispiele zur fortgeschrittenen Interviewführung.
- 12 Tabelle 1 in: Das Konzept Qualität des Lebens – Bedeutung, Inhalt und Anwendung im Sozialwerk St. Georg (2012), S. 4. Gelsenkirchen.
- 13 Eine Likert-Skala wird als quasi-metrisch bezeichnet, da sie eigentlich ordinal ist, doch in der Praxis oft wie eine metrische Skala behandelt wird.
- 14 Vgl. Personal Outcomes Scale (a. a. O.), S. 17.
- 15 Schnell, R./Hill, P. B./Esser, E. (2018), S. 141–144.
- 16 Siehe hierzu Krapp/Hofer/Prell 1982: 131–133, Cortina (1993: 98–104), Bortz/Döring (2016: 195–205)
- 17 Schnell/Hill/Esser (2018: 144–145.)
- 18 Vgl. hierzu Claes et al. (2009) (a. a. O.) sowie van Loon et al. (2008) (a. a. O.).
- 19 Kurz: Kifu.
- 20 Vgl. Schalock, R./Verdugo, M. (2002) (a. a. O.), ebd.
- 21 Tabelle: eigene Darstellung.
- 22 Vgl. UNICEF: Konvention über die Rechte des Kindes <https://www.unicef.de/194402/data/77afdd9d17e246129b04e8aef70a01ab> (Zugriff 3.6.2026)
- 23 Claes, C., Moonen, R., Van Loon, J., Schalock, R. (2015) Personal Outcomes Scale for Children and Adolescents: Instrument for the Assessment of individual Quality of Life of Children and Adolescents Between the Ages 6–18. Gent.
- 24 Vgl. Personal Outcomes Scale POS-CA Individuelle Qualität des Lebens von Kindern und Jugendlichen messen. Scorebuch & Leitfaden. S. 17.
- 25 Abbildung: eigene Darstellung.
- 26 Vgl. Claes, C. et al. (2015) (a. a. O.), S. 40ff.



Frank Löbler

IV. Qualität des Lebens als Konzept des Sozialwerks

- 1. POS: Mehr Qualität in die Kundenbeziehungen bringen
- 2. POS: Den Menschen mehr Qualität ermöglichen
- 3. POS: Klientinnen und Klienten sprechen für sich selbst

IV. Qualität des Lebens als Konzept des Sozialwerks

Seit dem 1.1.2012 hat das Sozialwerk St. Georg das Konzept Qualität des Lebens als Unternehmenskonzept übernommen und im Echtbetrieb umgesetzt. Dabei war der Maßstab die program-matische Leitlinie:

„Unsere Dienstleistungen richten sich daran aus, welchen subjektiven Nutzen sie für die jeweilige Person bringen und inwieweit sie deren Qualität des Lebens beeinflussen“.¹

Die Umsetzung wurde mit dem größten und anspruchsvollen Bereich begonnen, damals „stationäres Wohnen“ genannt. Sie erfolgte im Rahmen eines umfangreichen und intensiven Projektmanagements, Instrumentenentwicklungen, Schulungsprogrammen sowie viel Kommunikation und Überzeugungsarbeit.²

Im Hinblick auf die anvisierte Organisationsentwicklung des Sozialwerks ruht die Einführung von Qualität des Lebens auf 3 Grundpfeilern.

Pfeiler 1 ist das Konzept Qualität des Lebens, das Robert Schalock und Miguel Verdugo mittels eines umfangreichen Forschungsprozesses wissenschaftlich konstruiert haben und das die 8 Domänen hervorgebracht hat.³ Gleichzeitig beschreiben sie die Qualität des Lebens als sinnliches Phänomen, das auf dem Zusammenspiel der Domänen beruht. Kern des Zusammenspiels ist die Einsicht und Einschätzung jedes Menschen über den Status:

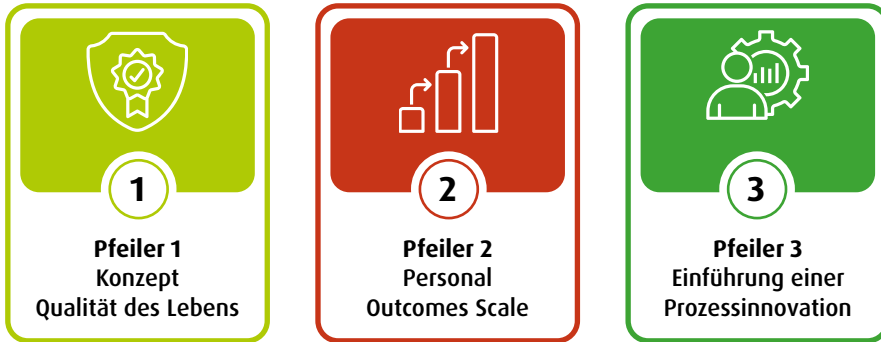
- aus eigener Kraft etwas bewegt zu haben
- über seine Belange selbst entscheiden zu können
- mit Menschen zusammen zu sein, die einem etwas bedeuten, und
- zu realisieren, was man für wertvoll hält.⁴

In der Ausprägung ist Qualität des Lebens so individuell, wie jeder Mensch es ist. Leitidee ist hier:

„Alle Menschen wollen das Gleiche, aber nicht das Selbe“.⁵

Das Mess-Modell von Robert Schalock, verbunden mit der Frage der Datennutzung und den Verbesserungsmöglichkeiten, bildet die Brücke zwischen dem theoretischen Konzept Qualität des Lebens und der empirischen Messung durch Befragen einer Person.⁶

Pfeiler 2 ist die Personal Outcomes Scale zur empirischen Messung der individuellen Qualität des Lebens von Menschen mit Assistenzbedarf (zuvor „Bewohner“ genannt). Sie ist ein Produkt der Zusammenarbeit der Universität Gent (Belgien) mit der niederländischen Stiftung Arduin.⁷ Zu jeder der 8 Domänen wurden von einem internationalen Team aus Forschern, Praktikern und Menschen mit Assistenzbedarf sowie Angehörigen Indikatoren entwickelt. Am Ende des Entwicklungsprozesses



entstand der jetzige Interviewbogen mit den 48 Indikatoren mit jeweils 3 Items – s. Vorstellung in Kapitel III dieses Buches.

Die im Gespräch mit dem Interviewten investierte Stunde⁸ bietet dabei die Gelegenheit, mit den Klient:innen in eine spannende Interaktion zu gehen. Mit dem Rückblick auf die Vergangenheit wird gemeinsam der gegenwärtige Status erhoben. Diese Expertise soll dazu beitragen zu prüfen, wie eine teilhabeorientierte und selbstbestimmte Zukunft gestaltet werden kann. Durch die jährliche Wiederholung erlangt das Vorgehen die entsprechende Kontinuität, führt bestenfalls zu Verbesserung oder zumindest zu Erhaltungssituationen.

Die Brücke von Konzeptdenken und Messung ist also die Verbesserung der Qualität des Lebens der Klient:innen des Sozialwerks, insbesondere durch Support bei der Erweiterung ihrer jeweiligen Möglichkeiten, durch die Förderung persönlicher Talente und durch die wichtige Einbindung des Sozialraums⁹ in das Leben der Klient:innen. Hierzu wurden die Ergebnisse der Wirkungsmessung von Anfang an integraler Bestandteil des von einem Qualitätsmanagementteam ausgearbeiteten Assistenzprozesses.

Pfeiler 3 ist somit die Einführung einer Prozessinnovation zur Neugestaltung der sozialen Dienstleistung im Sozialwerk St. Georg und zur „Bereicherung der sozialen Assistenz durch Teilhabebegleitung“.¹⁰

Mit der Teilhabebegleitung kam ein neuer Akteur in die Arena der sozialen Dienstleistung, der seinen Anteil an einem arbeitsteiligen Prozess kompetent und engagiert umsetzt, neben der Persönlichen Assistenz (zuvor „Bezugsbetreuer“ genannt), dem Team vor Ort mit der Funktion Fachleitung an der Spitze sowie mit dem Klienten als „Experte in eigener Sache“.¹¹

Der Teilhabebegleiter arbeitet regelmäßig – aber nicht so eng wie der Persönliche Assistent und das Team – mit dem Klienten zusammen. Seine Aufgabengebiete wurden initial beschrieben als von der eigentlichen Einrichtung unabhängiger Interessenvertreter als Planer/Gesprächsführer, als Berater/Manager und als Soll/Ist-Prüfer.¹² Mit diesen Aufgabengebieten nahmen die ersten Teilhabebegleiter:innen 2012 ihre Arbeit auf, bis sie 2014 ihre „Soll-Stärke“ von 50 Personen erreichten.

Mit den Teilhabebegleitern schaute, so ein kenntnisreiches Resümee¹³, erstmals jemand von außen systematisch auf die Klientensituationen, stellte sich auf die Seite der Klient:innen, hinterfragte und drang darauf, dass kontinuierlich an den Zielen und der Lebensqualität gearbeitet wurde – trotz widriger Umstände in den Einrichtungen, die man auch nicht kleinreden sollte.

Im Folgenden soll nun eine Zwischenbilanz der bisherigen Entwicklung erfolgen, welche wesentlichen Leitsätze und Ziele der Umsetzung des Konzepts Qualität des Lebens & Personal Outcomes Scale & Prozessinnovation verfolgt worden sind.

Interview mit Sophie Schindler

Welche persönlichen Perspektiven hast du kurz-, mittel- und langfristig?

Gibt es Gelegenheiten, die wichtig für deine Perspektiven sind?

Ich möchte meine Schule nachholen. Später will ich arbeiten gehen und Geld verdienen sowie eine eigene Wohnung haben und selbstständig sein. Mittelfristig möchte ich an meiner Pünktlichkeit, Konzentration und meinem Durchhaltevermögen arbeiten. Das bedeutet, dass ich meine Arbeiten bis zum Ende führen sollte. Deswegen komme ich auch zur Tagesstätte. Langfristig will ich Veränderungen in Schule und Arbeit erreichen. Ich würde gerne Freunde finden, denn Freunde sind auch sehr wichtig.

Welche Chancen siehst du in deiner momentanen Situation?

Ich habe momentan die Chance, durch eine Therapie gesünder zu werden.

Kann sich aus deiner momentanen Tätigkeit eine Perspektive für die Zukunft entwickeln?

Welche Aussichten hast du gerade in deinem Leben?

Ich möchte neue Freundschaften aufbauen. Es ist mir wichtig, Freunde zu haben, auf die ich mich verlassen kann.

Wie wichtig sind dir Freude, Spaß und Hobbys bei dem, was du erreichen willst?

Wenn ich arbeiten sollte, möchte ich schon, dass der Job mir gefällt. Spaß und Hobbys sind auch wichtig. Zu meinen Hobbys zählen Tischkicker und das Erlernen von Sprachen.

Welche Erwartungen hast du an die Zukunft und an das Sozialwerk St. Georg?

Was sollte sich deiner Ansicht nach ergeben oder ändern?

Ich möchte eine eigene Wohnung bekommen und selbstständig werden. Ich möchte auch später arbeiten gehen. Dabei gilt folgende Reihenfolge: Tagesstätte, WfbM, 1. Arbeitsmarkt. Außerdem möchte ich meinen Hauptschulabschluss nach Klasse 10 nachholen. Ich wünsche mir, dass mich das Sozialwerk St. Georg weiter unterstützt.

Danke für das Interview.

Redakteur: Roman Golub

1. POS: Mehr Qualität in die Kundenbeziehungen bringen

Bereits zu Beginn der Umsetzung des Konzepts Qualität des Lebens wurde die kundenorientierte Leitidee der Einführung deutlich gemacht:

„Kunden sozialer Dienstleistungen nehmen ihre eigene Wirklichkeit, ihr persönliches Erleben, ihre ganz eigenen Wünsche und Ziele bisweilen anders wahr als die Profis. Sie setzen vielleicht andere Schwerpunkte, berücksichtigen weitere Aspekte, beurteilen Umstände möglicherweise völlig anders.“¹⁴

Diese Leitidee speist sich aus der wahrgenommenen Entwicklung, dass Menschen mit Assistenzbedarf sich aus der Rolle Leistungsempfänger in die Rolle Leistungsnehmer begeben:

„Dieser nimmt die Rolle eines Kunden ein. Er wird (auch) selbst für die Verbesserung seiner Lage aktiv, ist ein möglichst gut informierter ‚Verbraucher‘ und ausgestattet mit dem Recht, aus den Leistungsangeboten dasjenige auszuwählen, was er für sich als geeignet ansieht.“¹⁵

Mit anderen Worten: **„Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt (weil er nämlich zufrieden ist) und nicht das Produkt.“¹⁶**

Qualität in die Kundenbeziehungen bringt man im Sinne des Qualitätsmanagements, wenn man die Kundenanforderungen erhebt und versteht, diese gemeinsam mit den Kunden „in Form bringt“ und umsetzt (Teilhabebegleitung) und natürlich die Frage nach der Kundenzufriedenheit beantwortet.

Das Konzept Qualität des Lebens, die POS und die Prozessinnovation (s. o.) wurden in einen Qualitätsmanagementrahmen eingefügt, der nicht nur im Dokumentenmanagementsystem liegt, sondern auch in Veröffentlichungen und auf der Webseite des Sozialwerks beschrieben ist. Die Prozessteile werden jährlich auditiert. Aber, so war die Herausforderung, wie bringt man statt mehr zertifizierte Managementqualität mehr fachliche Güte in das System?

In diesem Sinne zentral ist die Kundenzufriedenheit oder wie Robert Schalock es nennt: **„Begin with the end in mind.“** In aller Regel liegt, auf einer Skala von 1 bis 10, die Zufriedenheit des Kunden bei 7,3. Urteil: Ganz okay, aber noch Luft nach oben. Gerade die „Luft nach oben“ wird über das POS-Interview und die Reflexionsgespräche bezüglich der Kundenanforderungen und deren operativer Umsetzung viel intensiver abgedeckt als im klassischen Modell.

Mit dem POS-Interview wird, wenn man räumlich einem Klienten gegenüber sitzt, nicht nur das Konzept Qualität des Lebens besonders hautnah. Auch das persönliche Frage-Antwort-Spiel trägt zum Erfolg bei. Klient:innen berichteten, dass sie das POS-Gespräch positiv erlebt haben, es gut geholfen hat und eine angenehme Atmosphäre vorherrschte. Betont wurde ferner, dass (erstaunlich) viele verschiedene Themen angesprochen wurden: „Ich habe von der Interviewerin die Rückmeldung bekommen, dass ich durch meine Erzählungen schon viele Fragen beantwortet habe, die sie noch gar nicht gestellt hat. Dies zeigt ja, dass die Fragen recht passend sind.“¹⁷

Zur Qualität der Kundenbeziehungen gehört zwingend ein gelingendes Arbeiten der Umsetzungsteams im Rahmen des Konzepts, das an anderer Stelle erörtert wird. Es hat sich jedoch im Sozialwerk als erfolgreich erwiesen, bei der Einführung des Konzepts auch die Mitarbeitenden mitzunehmen. Ihnen wurden, mit dem Instrument Direkte Beobachtung, die gleichen 48 Fragen gestellt, allerdings in der dritten Person. So konnten sie ihr eigenes Statement zur Qualität des Lebens abgeben – und sich gleichzeitig besser in die Kunden/Klienten hineinversetzen.

Die Rückkopplung der Ergebnisse der Teams in der Arbeit für und mit dem Klienten erfolgt über den Abgleich mit den Kundenanforderungen, die seit einiger Zeit im Rahmen der BTHG-Reform mit der Einführung von BEI_NRW und Berichtswesen an den Leistungsträger ein neues Gerüst erhalten haben. Mit dem Umbruch der Umsetzung des BTHG hat auch die POS einen Umbruchprozess durchlaufen, da sie nun gewinnbringend für die Teilhabefortschreibung eingesetzt wird. Die Personenidentität THB/Interviewer ist dazu überall hergestellt.

Noch heute ist der Kunde/Klient an zentraler Stelle – hier Balanced Score Card – aufgeführt: „Die Qualität des Lebens verbessern wir (...) durch ein starkes personenzentriertes Dienstleistungsangebot, einen achtsamen Umgang miteinander und eine maximale Klientenmitwirkung.“ Zusammen mit den schlanken und digitalisierten Geschäftsprozessen, leistungswilltem und -fähigem Personal sowie soliden und nachhaltigen Finanzen ist dies das Paket für die Gestaltung der Wettbewerbsfähigkeit des Sozialwerks St. Georg.



2. POS: Den Menschen mehr Qualität ermöglichen

Bereits weiter oben wurde die Perspektive des POS-Interviews angesprochen: Mit dem Rückblick auf die Vergangenheit wird gemeinsam der gegenwärtige Status erhoben. Diese Expertise soll dazu beitragen zu prüfen, wie eine teilhabeorientierte und selbstbestimmte Zukunft gestaltet werden kann.

Im Konzept Qualität des Lebens gibt es hierzu (insbesondere) 4 Leitideen:¹⁸

Bei der Nutzung der **Eigenmotivation** geht es darum, für die Menschen ein persönlich wahrnehmbares Mehr | Neu | Anders zu erzeugen. Das bedeutet, wertvolle Lebenserfahrungen zu machen, Lebensfreude zu erleben, ein „vernetztes“ Leben zu führen, Bedeutung sowie die eigene Selbstwirksamkeit zu erleben. Die Maßnahmen hierzu richten sich darauf, die Menschen dazu einzuladen, sie sprach- und handlungsfähig zu machen und ihre Wünsche und Erwartungen ernst zu nehmen. Das POS-Interview bietet dafür eine geeignete Spiegelfläche.

Organisationsintern ist hierzu eine **Sensibilisierung** erforderlich, die insbesondere auf die Kultur der Zusammenarbeit, auf die Haltung, auf die Sprache abzielt. Im Sozialwerk St. Georg wurde dies im Einführungsprozess etwas schnoddrig als „Umparken im Kopf“ titulierte. Wichtige Maßnahme war die Begriffsersetzung Klient statt (Heim-)Bewohner, Assistenz statt Betreuung, Persönlicher Assistent statt Bezugsbetreuer, Zukunftsplan statt Betreuungsplan, Teilhabeprozess statt Betreuungsprozess. Ziel war es, gemeinsam mit der Schaffung der 8 Icons und der Umgestaltung der Sozialwerks-Veröffentlichungen eine gemeinsame Plattform zu schaffen und dies auch zu leben.

Im Hinblick auf die „Haltung“ hat das Sozialwerk bei der Einführung eine ethisch fundierte Position¹⁹ eingenommen, die postuliert:

- Der Klient ist Dreh- und Angelpunkt, trifft eine Präferenzentscheidung, womit der Arbeitsprozess Sinn produziert.
- Die Differenz, das Anders-Sein, bekommt klare Anerkennung inklusive der Wertschätzung des „Anderen“ (Nächstenliebe!).
- Achtsamkeit, Dialog und „das gute Leben“ tragen als Haltung/Wert/Ziel den Arbeitsprozess.
- Der Arbeitsprozess beinhaltet einen dynamischen, reflexiven Aushandlungsprozess, bei dem bestimmte Prinzipien zu berücksichtigen sind (z. B. das Nichtschadenprinzip).

Prozessual von großer Bedeutung ist ferner die Bessere Unterstützung im Einzelfall, die die Treffsicherheit von Zielen und die Wirksamkeit durchgeführter Maßnahmen erhöhen soll. Hierzu wird der Gesamtprozess ausgerichtet – im Konzept Qualität des Lebens **Alignment**²⁰ genannt. Er ist in Phasen aufgeteilt – Input/Throughput/Output –, die durch einen Gesamtrahmen verbunden und verknüpft sowie mit festen Protokollen hinterlegt sind.

Im Sozialwerk St. Georg wurde im Rahmen der Einführung zwar der Dienstleistungsprozess der Teilhabe komplett umgebaut, jedoch nicht mit einem umfassenden Alignment²¹ hinterlegt. Von großem Wert war jedoch das „kleine“ Alignment im Rahmen der POS-Interviews, das in allen 48 Indikatoren hinterfragte:

- Personen: Welche Akteure sind beteiligt/wichtig?
z. B. sich einlassen können auf einen Partner (Rechte, Indikator 4)
- Mittel: Mit welchen Methoden wird gearbeitet?
z. B. Kommunikationstechnologie als Draht zur Welt (Persönliche Entwicklung, Indikator 6)
- Raum: An welchen Orten findet es statt/an welchen nicht?
z. B. Austausch/Pflege von Freundschaften (Soziale Beziehungen, Indikator 2)
- Zeit: Wie ist das Timing?
z. B. Auswahl beim Einkauf möglich (Materielles Wohlbefinden, Indikator 6)

Es machte diese für die Einsicht und für die Umsetzung ganz praxisnah nutzbar, weil man alle 4 Seiten des Karos²² beliebig kombinieren kann.

Schließlich geht es um die Rolle der Klienten im System als Bürger:innen im Sinne von **vollwertigem Bürgertum**, nicht als kranke Patienten oder als Lernende (die „normalisiert“ werden). Ziel dieses Elements gesellschaftlicher Teilhabe ist es, jenseits von Fürsorge, die Menschen auf allen gesellschaftlichen Ebenen „zusammenzudenken“. Die Maßnahmen richten sich zum einen auf die Herstellung von Akzeptanz in der Nachbarschaft, in der Gemeinde, im Sozialraum, in der „Welt“. ²³ Zum anderen geht es um auf Partnerschaft angelegte Zusammenarbeit mit Internen und „Experten“, explizit auch Familien und Bekannte, zur Verbesserung der Qualität des Lebens.

Das bedeutet aber auch, dass man bei aller Wissenschaftlichkeit mit dem Konzept Qualität des Lebens auch eine „Reise“ in das Unbekannte machen wird. Robert Schalock und Hans Reinders formulieren hierzu in geheimnisvoller Art und Weise: „Enhancing QOL (...) entails a dimension of the unknown. It recognizes personal development as a continuing process, and therefore reflects the experience of human life as unfinished business.“²⁴

3. POS: Klientinnen und Klienten sprechen für sich selbst

Bereits weiter oben wurde die Perspektive des POS-Interviews angesprochen: Mit dem Rückblick auf die Vergangenheit wird gemeinsam der gegenwärtige Status erhoben. Diese Expertise soll dazu beitragen zu prüfen, wie eine teilhabeorientierte und selbstbestimmte Zukunft gestaltet werden kann.

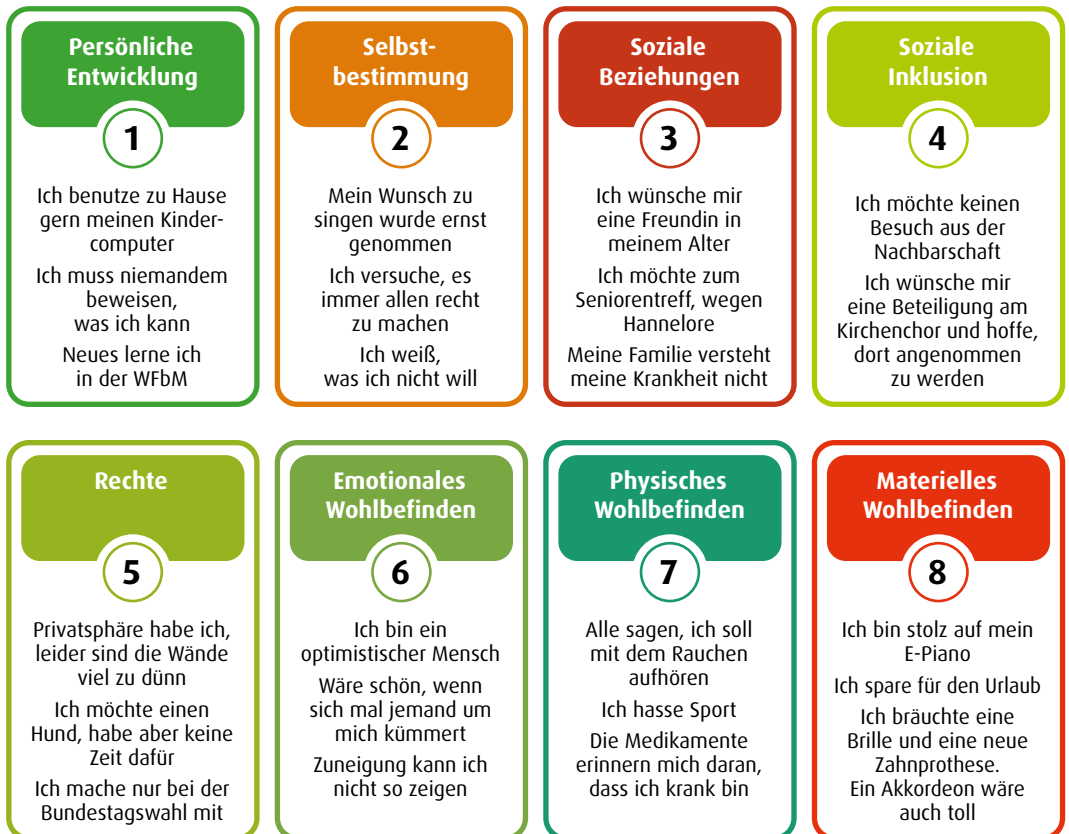
Dies liegt jedoch in hohem Maße an dem, was sich die Menschen, die hier im Mittelpunkt des Erkennens, Planens und Handelns stehen, selbst vorstellen. Im Rahmen des Konzepts Qualität des Lebens wird hierbei von self-advocates gesprochen, d. h. von Experten, die ihre eigene Sache vertreten.²⁵

In der Veröffentlichung von Schalock und Keith (2016) kommt eine Klientin des Sozialwerks zu Wort, die über sich berichtet: „Meine Ziele sind, irgendwann in eine eigene Wohnung zu ziehen und in der Werkstatt zu arbeiten (...) Dafür muss ich jetzt üben (...) Wünschen tue ich mir, dass ich weiterhin Bollywood tanzen und damit auftreten kann, und mein Traum wäre einmal ein Bollywood-Filmstudio zu besuchen.“ (deutsch in: Bernshausen/Löbler (2019: 134))

Die Klientin reiht sich damit ein in eine Gruppe weiterer self-advocates aus aller Welt, die

- die gleichen Dinge vom Leben erwarten wie alle anderen auch,
- die ausgewählte Aspekte ihrer Qualität des Lebens benennen können,
- die objektive von subjektiven Gegebenheiten unterscheiden können und
- die Bedeutung von Selbstbestimmung für ihr Leben wertschätzen.²⁶

Auf einer anderen, noch etwas griffigeren Ebene bewegen sich die Originalkommentare aus den POS-Interviews selbst, die die Interpretation der Antwort und den Weg vorgeben. Hier eine Auswahl, sortiert nach den **8 Domänen**:



Interview mit Markus Buchberger

Welche persönlichen Perspektiven hast du kurz-, mittel- und langfristig? Gibt es Gelegenheiten, die wichtig für deine Perspektiven sind?

Meine kurzfristige Perspektive ist, dass ich von einer 6er Wohngruppe in eine 2er WG Außenwohngruppe umziehen kann. Es ist wichtig mehr Freiheiten, mehr Selbstbestimmung, mehr Eigenständigkeit zu haben und nicht mehr so an starre Strukturen gebunden zu sein. Dann kann ich mich wesentlich mehr persönlich entfalten.

Relativ kurzfristig bis mittelfristig habe ich die Perspektive meinen Zahnersatz einmal komplett neu zu machen. Das ist auch für das Selbstbewusstsein wichtig.

Im September 2019 habe ich den ersten Urlaub seit 1992 und das eine Woche am Stück.

Mittel- und langfristig habe ich die Perspektive wieder in Arbeit und komplett unabhängig vom Sozialwerk zu sein. Ich möchte eigenständig sein, d.h. eine Arbeit und eine eigene Wohnung haben. Ich will ganz normal arbeiten, sodass ich dann sage die Zeit mit der Unterstützung vom Sozialwerk ist dann soweit fortgeschritten und hat sich positiv entwickelt, dass ich mir mehr zutraue. Ich will mein Leben im Griff haben. Das ist mein Endziel. Ich habe vor in eine WfbM hineinzugehen und zu schauen, was sich daraus entwickelt.

Warum bist du in der Tagesstätte? Verändern sich dadurch deine Möglichkeiten?

Ich bin in der Tagesstätte, um einen geregelten Tagesablauf zu haben und nicht den ganzen Tag auf dem Zimmer herumzulungern. Wichtig ist zu schauen, wie belastbar ich bin. Durch die Tagesstätte haben sich neue Möglichkeiten ergeben, zum Beispiel, dass ich heute Redaktionsmitglied der Druck-Art bin. Also da gibt es je nachdem wohin mein Weg mich noch führt mit Sicherheit noch andere Möglichkeiten, die sich mir dann eröffnen, so auch neue Wege. Nur muss man daran arbeiten. Man muss nach neuen Wegen suchen, um zu gucken, wohin möchte ich gehen.

Welche Möglichkeiten hast du generell dein gegenwärtiges Leben zu verbessern?

Mein Ziel ist es eine WfbM zu besuchen. Wenn ich sage, ich möchte etwas nicht, dann soll es auch nicht gemacht werden, wenn ich eine andere Idee habe, möchte ich Unterstützung auf meinen Weg bekomme. Durch einen Persönlichen Assistenten (PA) wird dies ermöglicht.

Welche Chancen siehst du in deiner momentanen Situation?

Es wurde mir schon mehrfach gesagt, dass ich eine Entwicklung auf einem guten Weg mache. Man hat mir gesagt, dass ich nicht zu viele Schritte auf einmal machen soll. Erst mal einen Schritt in die Eigenständigkeit. Ich will ja in eine 2er WG ziehen. Ich bin zuversichtlich, dass ich das schon gut meistern werde. Ich habe da auch keine Bedenken. Normalerweise kann man das erst nach zwei Jahren machen. Bei mir ist das deutlich ein paar Monate früher. Da gibt es ja auch noch den Startblock. Dieser wäre der erste Schritt um irgendwann auf dem 1. Arbeitsmarkt zu arbeiten.

Wie wichtig sind dir Freude, Spaß und Hobbys bei dem, was du erreichen willst?

Man muss Freude daran haben, bei dem was man erreichen will. Ich gehe gerne zur Cafeteria und zum Kochen. Deswegen ist es mir wichtig, an Dingen teilzuhaben, die mir Spaß machen. Ich fahre gerne Fahrrad und mache längere Fahrradtouren. Ich gehe auch sehr gerne alleine spazieren.

Welche Erwartungen hast du an die Zukunft und das Sozialwerk St. Georg?

Ich habe die Erwartung an die Zukunft, dass meine Wünsche und Träume wahr werden. So, dass ich sagen kann, das, was ich erreichen wollte, habe ich erreicht. Ich wünsche mir, dass ich die Ziele, die ich habe, zusammen mit dem Sozialwerk St. Georg umsetzen kann. Ich hätte gerne, dass sie mir helfen meine Ziele zu erreichen und dass ich durch die Mitarbeiter gefördert und unterstützt werde.

Was sollte sich deiner Ansicht an ergeben oder ändern?

Eigentlich gar nichts. Was ich mir wünsche, sollte Realität werden.

Ist dir „Qualität des Lebens“ ein Begriff? Inwieweit sagt dir das etwas?

„Qualität des Lebens“ besagt, dass man wirklich Lebensqualität hat und zum Beispiel einen Raum hat, in dem man sich zurückzieht. Das bedeutet auch, dass man mit Menschen was unternimmt, die man nett findet und sich daraus Freundschaften entwickeln und es nicht nur Kollegen, Mitklienten oder Mitbewohner bleiben. Dazu gehört auch, dass man eine Partnerin für eine Beziehung findet und nicht nur alleine ist. In diesen Entwurf passt auch, dass man über das Sozialwerk ein Dach über dem Kopf hat. Man lebt nicht auf der Straße oder ist nicht in der Notunterkunft der Stadt Gelsenkirchen. Ferner auch, dass eine Fürsorge da ist, wie zum Beispiel für Mahlzeiten, einen geregelten Tagesablauf und man auch Termine wahrnimmt. Dieses Konzept umfasst, dass man gefördert wird, auf die Leute eingegangen wird, dass sie zufrieden gestellt werden. Man sollte eine Tätigkeit und einen erfüllten Tag haben.

Willst du zum Schluss noch etwas sagen?

Ich selbst bin freiwillig in die Wohngruppe Haus Viktoria gegangen, weil ich dachte, ich muss mein Leben ändern und ein anderes Leben führen, nicht so wie vorher. Ich habe erkannt, dass ich Unterstützung brauche um dort hinzukommen. Ich habe gemerkt, dass ich das mit eigener Kraft nicht umsetzen könnte. Da habe ich auch von Sozialarbeitern vom LWL, St. Georg und Caritas Unterstützung bekommen. Was ich damit sagen möchte ist: Ich bereue die Entscheidung nicht, dort eingezogen zu sein. Denn es war das Richtige, dass ich jetzt die Perspektive habe irgendwann ein Leben in Selbstbestimmung zu führen. Das ist jetzt im Grunde auch schon so, aber es gibt immer wieder Situationen, wo ich Unterstützung von Persönlichen Assistenten brauche. Alles kann ich momentan nicht alleine schaffen. Es gibt da viel Bürokratie und es ist da gut, dass man jemanden hat, der da einem hilft. Ich kann sagen, was ich möchte und gehe dann doch ziemlich direkt meinen Weg. Ich schaue, was für mich gut ist. Letztendlich muss man irgendwann ein bisschen Egoist sein, denn wenn man nur Kompromisse macht, bleibt man auf der Strecke. Auf jeden Fall bin ich auf dem richtigen Weg, sodass ich irgendwann sagen kann, das was ich erreichen wollte, habe ich geschafft.

Danke für das Interview.

Redakteur: Roman Golub

Darüber hinaus ist im Sozialwerk St. Georg seit der Einführung sehr viel über individuelle Qualität des Lebens berichtet worden, und was das für Klient:innen bedeutet. Gerade zu Beginn wurde darauf Wert gelegt, in den Sozialwerks-Erzeugnissen – u. a. „Lebe lieber selbstbestimmt“ – Menschen zu finden, die für sich selbst sprechen.

Hier noch eine weitere Auswahl:

Mut auf der Arbeit haben: „Ich bin sehr dankbar dafür, dass ich hier auch mal Fehler machen kann und mich hier alle so gut in meiner Arbeit unterstützen. (...) Auf diese Weise kann ich mich immer wieder neuen Herausforderungen stellen.“ (Sozialwerk St. Georg, Einblick 1/2014, S. 10)

Für mich?: „Qualität des Lebens, habe ich mir gedacht, das habe ich gar nicht verdient. So viel bin ich nicht wert, dass das alles so schön läuft. Das hat mit meinem Selbstwertgefühl zu tun.“ (Sozialwerk St. Georg, Einblick 1/2014, S. 26).

Was ist möglich?: „Ich glaube, ich bin meines Glückes Schmied. Es spielt für mich eine große Rolle, dass ich die Zügel in der Hand halte und dass jetzt ganz viele Leute mit mir einen Blick auf meine Entwicklung haben.“ (Sozialwerk St. Georg, Einblick 1/2014, S. 27)

Ein Buch selbst geschrieben: „Mir macht es am meisten Spaß, eine Handlung zu überlegen und darüber nachzudenken, was passieren könnte. Die Geschichten sind manchmal spannend, manchmal lustig, aber auch traurig.“ (Sozialwerk St. Georg, Einblick 1/2015, S. 9)

Mehr aus dem Tag machen: „Mir geht es nun viel besser als früher, als ich immer nur zu Hause war und keine Perspektive hatte. Ich habe neue Stärken und Eigenschaften an mir entdeckt und kann mich an unterschiedlichen Aktionen und Aktivitäten beteiligen.“ (Sozialwerk St. Georg, Einblick 4/2017, S. 6)

Kraftquellen finden: „Ein Zoobesuch ist für mich wie ein Kurzurlaub, bei dem ich mich erholen kann und auch neue Stärke finden. (...) Dieser entspannte Löwe strahlt trotz seiner Power eine große Ruhe aus. Das überträgt sich auch auf mich.“ (Sozialwerk St. Georg, Einblick 4/2017, S. 13)

Die Möglichkeit, zu sagen, was mir wichtig ist, was werden soll, ist zentrales Element des Konzepts Qualität des Lebens. Dies gilt auch international:

„I can really say what I want.“ This is the feedback we strive for when supporting people with intellectual disabilities. The Personal Outcomes Scale (POS) was built to ensure that the voices of those we support are not just heard, but are the driving force behind their care plans.“ (Lombardi 2025)

Im Rahmen des Sozialwerks St. Georg hat sich das im oben beschriebenen Gleichklang-Konzept – Qualität des Lebens/Prozessinnovation/POS – in der Realität der sozialen Dienstleistung bewährt, wie wir finden.



Quellennachweis

- 1 Sozialwerk St. Georg (2013) Vision-Leitbild-Programm, S. 29.
- 2 Vgl. Bernshausen, G./Löbler, F. (2019) Innovation personenbezogener Dienstleistungen als Prozess. S. 71ff. Wiesbaden: Springer.
- 3 Schalock, R./Verdugo, M. (2002) Handbook on Quality of Life for Social Service Practitioners.
Hierzu haben die Autoren über 20.000 Artikel aus dem Zeitraum 1985–2002 identifiziert, davon fast 10.000 gesichtet und ca. 2.500 inhaltlich ausgewertet.
- 4 Hennessey, R./Mangold, R. (2012) Das Konzept Lebensqualität. Der Arbeit mit Menschen mit Behinderung Leben geben, in: Schweizerische Zeitschrift für Heilpädagogik, 18/3, S. 27–33.
- 5 Vgl. die Ausführungen hierzu in Bernshausen, G./Löbler F. (2019) (a. a. O.).
- 6 Schalock, R.L. (2010). „The Measurement and Use of Quality-of-Life-Related Personal Outcomes, in: Kober, R. (ed.) Enhancing the Quality of Life of People with Intellectual Disabilities. From Theory to Practice, S. 3–16. Dordrecht u. a.: Springer.
- 7 Vgl. EinBlick 2/2011, Blickwinkel Lebensqualität, S. 7.
- 8 Faustformel ist, dass das Gespräch 1 Stunde dauert. Es variiert zwischen 45 und 90 Minuten.
- 9 Vgl. EinBlick 2/2012, „Gut leben – mittendrin“, S. 18f. Auch als Film mit den Bands Juli und Rosenstolz.
- 10 Vgl. Bernshausen/Löbler (2019) (a. a. O.), hier: der 2. Teil des Untertitels des Buches.
- 11 Übersicht zur Arbeitsteilung bei: Bernshausen/Löbler (2019) (a. a. O.), S. 99.
- 12 EinBlick 2/2011, Blickwinkel Lebensqualität, S. 13f.
- 13 EinBlick 1/2024, Warum arbeiten Sie im Sozialwerk?, S. 12f.
- 14 Zitat von Gitta Bernshausen (2014), in: Lebe lieber selbstbestimmt, S. 31.
- 15 Vgl. Bernshausen/Löbler (2019) (a. a. O.), S. 12f.
- 16 Das Zitat wird dem Hertie-Kaufhaus-Gründer Hermann Tietze zugeschrieben.
- 17 Sozialwerk St. Georg (2020) Bericht 2019, Ressort Qualität. Qualität des Lebens und Personal Outcomes Scale, S. 11.
- 18 Bernshausen/Löbler (2019) (a. a. O.), S. 56f.; grundsätzlich: Schalock, R. L., Brown, I., Brown, R., Cummins, R. A., Felce, D., Matikka, L., Keith, K. D. & Parmenter, T. (2002) „Conceptualization, Measurement, and Application of Quality of Life for Persons With Intellectual Disabilities: Report of an International Panel of Experts“, in: Mental Retardation, 40/6, S. 457–470.
- 19 Brüll, H.-M. (2014) Zwischen Sollen und Können. Die ethische Dimension der Teilhabebegleitung. Fachtagung am 21.5.2014 in Gelsenkirchen sowie (2009) „Zwischen Sollen und Können. Ethische Grundlagen sozioethischen Handelns mit christlichem Anspruch“, in: Brüll, H.-M./Bohlken, E. (Hg.) Autonomie in Beziehung. Zur Ethik von Sozialunternehmen mit christlichem Anspruch, S. 131–207. Freiburg i. B.
Daraus ist u. a. auch das bei uns ab 2014 eingesetzte Instrument Ethische Fallbesprechung entstanden.
- 20 Grundsätzlich: Schalock, R. L./Verdugo, M. A. (2012) A leadership guide for today's disabilities organizations: Overcoming challenges and making change happen. Baltimore: Brookes.
- 21 Beispiel Italien: Lombardi, M./Croce, L. (2016) „Aligning supports planning with a quality-of-life outcomes framework“, in: Schalock, R. L./Keith, K. D. (eds.) Cross-cultural quality of life: Enhancing the lives of People with intellectual disability, S. 81–92.
- 22 Die „Karo-Methode“ wird im Rahmen der Qualitätssicherung der POS-Interviews eingesetzt.
(Sozialwerk St. Georg (2020a) Leitfaden zum Score-Buch, Version 4.0 für die Praxis. Ressort Qualität: Intern.
- 23 Bernshausen/Löbler (2019) (a. a. O.), S. 61f. mit weiteren Literaturangaben.
- 24 Reinders/Schalock (2014: 294)
- 25 Im Sozialwerk St. Georg wurde dies in der Kommunikation mit dem „Stuhl des Regisseurs“ dargestellt, der sein eigenes Leben dirigiert.
- 26 Keith, K. D./Schalock, R. L. (2016) „People speaking for themselves“, in: Schalock, R. L./Keith, K. D. (eds.) Cross-cultural quality of life: Enhancing the lives of People with intellectual disability, S. 35. Washington D.C. AAIDD.



Manja Buchenau

V. Die POS qualifiziert anwenden können, heißt ...

- 1. Das Fundament: Warum die Fachabteilung das Ruder übernimmt
- 2. Das Trainingsprogramm: Der Weg zum internationalen Zertifikat
- 3. Das Werkzeug: Warum man einen Leitfaden braucht
- 4. Die Qualitätssicherung: Von K10 bis K100
- 5. Generationen von POS-Interviewerinnen und -interviewern:
Erfahrungen im Sozialwerk St. Georg
- 6. Flexibel bleiben: Ein Plädoyer für das Schöne in der Effektivität

V. Die POS qualifiziert anwenden können, heißt ...

Der POS-Fragebogen allein kann nur auf der Basis systematisch aufgearbeiteter Informationen korrekt angewendet und erfolgreich praktiziert werden. Im professionellen Kontext trennt sich die Spreu vom Weizen genau an dem Punkt, an dem theoretisches Wissen in die Praxis übergeht. „Die POS qualifiziert anwenden können“ – diese Formulierung beschreibt mehr als eine rein technische Bedienung oder das bloße Ablesen der Fragen des POS-Fragebogens. Es bedeutet, eine strategische Kunstform zu beherrschen, die Empathie, analytische Fähigkeiten und präzise Fragetechnik voraussetzt.

Nachdem wir in den vorherigen Kapiteln die theoretische Basis der Personal Outcomes Scale und die Qualität des Lebens als Konzept beleuchtet haben, schlagen wir nun die Brücke hin zu der realen Begegnung mit den Menschen. Die POS ist mehr als ein Fragebogen, sie ist ein lebendiges, wissenschaftlich fundiertes Instrument, das die individuelle Qualität des Lebens messbar macht, um sie gezielt zu verbessern. Wer die POS qualifiziert anwendet, erfasst nicht bloß reine Daten und Fakten – er kann Türen öffnen für neue Perspektiven und eine höhere Lebensqualität.¹

1. Das Fundament: Warum die Fachabteilung das Ruder übernimmt

Ein zentraler Faktor für eine erfolgreiche Anwendung der POS liegt in ihrer Vermittlungskultur. Das Schulungskonzept folgt dem Prinzip „Von Interviewern für Interviewer“. Doch warum liegt diese Aufgabe in den Händen des Ressorts Qualität?

Die Antwort ist simpel wie weitreichend: Weil die POS von Praxis und echter Menschennähe lebt. Ein standardisiertes Fortbildungsprogramm kann theoretische Inhalte vermitteln, doch es kann nicht das feine Gespür transportieren, das man benötigt, wenn man einem Menschen mit Assistenzbedarf gegenübersteht. Die POS-Instrukteure kennen die inhaltlichen Herausforderungen als Interviewer im Detail und so fließen schon während des theoretischen Teils echte Fallbeispiele und gelebte Erfahrungen direkt in das Training ein. Das schafft Glaubwürdigkeit und sorgt dafür, dass die Methode von Anfang an eine hohe Akzeptanz erfährt. Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung als Interviewer haben sie viele Beispiele zur Veranschaulichung und kennen die Choreografie eines POS-Interviews genau. Jederzeit können Rückfragen gestellt werden und es gibt Raum für Austausch und Diskussion.

2. Das Trainingsprogramm: Der Weg zum internationalen Zertifikat

Um dem hohen Qualitätsanspruch bei der Erhebung der Qualität des Lebens gerecht zu werden, setzt das Sozialwerk St. Georg auf ein standardisiertes, zertifiziertes Ausbildungssystem. Dies ist ein fester Bestandteil der Lizenzbedingungen des Sozialwerks St. Georg mit der HO-Gent zur Nutzung der POS im deutschsprachigen Raum. Die Qualifizierung der Interviewer:innen sichert die Objektivität des gesamten Verfahrens.

Das modulare Trainingsprogramm gliedert sich in zwei Kernphasen:

Die Grundlagenschulung

„Es gibt nichts Praktischeres als eine gute Theorie.“²

Dieses Zitat legt nahe, dass eine theoretische Fundierung für zielführendes praktisches Handeln sehr dienlich sein kann. In diesem Teil erlernen die angehenden Interviewer immer das theoretische Fundament und folgende Grundlagen:

- Theoretischer Hintergrund des Konzepts der Qualität des Lebens nach Robert Schalock; Vermittlung der 3 Faktoren, 8 Domänen und 48 Indikatoren
- Der Fragebogen: Entwicklung eines tiefen Verständnisses für die drei vorgegebenen Antwortmöglichkeiten
- Gesprächsführung: Intensives Training vom Gesprächseinstieg über den Ablauf und den Abschluss bis hin zur Haltung des Interviewers
- Methodisches Verständnis: Die Fähigkeit, Fragen so zu kommunizieren, dass sie inhaltlich verstanden und die Antworten korrekt den Antwortmöglichkeiten zugeordnet werden können

Die praktische Phase

„In der Theorie gibt es keinen Unterschied zwischen Theorie und Praxis. In der Praxis schon.“³

Deshalb wird die Schulung durch erste reale Interviews ergänzt und abgerundet. Erfahrene POS-Instrukteure begleiten diese ersten Schritte mit echten Menschen in realistischen Interviewsituationen, geben direktes Feedback und fangen Unsicherheiten sofort auf. Es finden nacheinander zwei Interviews als Tandem statt:

1. Der POS-Instrukteur führt ein Interview mit einer Person durch und der Schulungsteilnehmer schaut zu, anschließend gibt es die Möglichkeit, Fragen zu stellen und sich auszutauschen.
2. Der Schulungsteilnehmer führt ein Interview und der POS-Instrukteur schaut zu und gibt anschließend ein ausführliches Feedback.

Am Ende dieser beiden aufeinander aufbauenden Teile der Schulung steht ein international gültiges Zertifikat der HO-Gent, das ein Mindestmaß an durchzuführenden Interviews vorgibt und eine vorgegebene Laufzeit hat.⁴

3. Das Werkzeug: Warum man einen Leitfaden braucht

Ein häufiges Missverständnis ist, dass ein fester Leitfaden die Flexibilität raubt. Das Gegenteil ist der Fall: Der POS-Leitfaden ist eine wichtige Basis für ein flexibles, aber gleichzeitig objektives Interview. Er dient als sicherer Pfad, der sicherstellt, dass das Gespräch zielgerichtet bleibt und nicht durch suggestive Fragen verfälscht wird.

Ein direktes Beispiel aus dem Leitfaden verdeutlicht diese Notwendigkeit: Bereits in Kapitel III begegnet uns die scheinbar einfache Frage:

„Haben Sie enge Freunde?“

Ohne Kenntnis des Leitfadens können unerfahrene Interviewer dazu neigen, diese Frage bei einem zögerlichen „Nein“ sofort frei zu interpretieren oder umzuformulieren. Ein qualifizierter Interviewer weiß jedoch genau, was hier methodisch geprüft wird: Es geht um die Domäne Soziale Beziehungen, das Empfinden von Nähe und das Teilen von Freud und Leid. Der Leitfaden gibt dem Interviewer die Werkzeuge anhand von praxisnahen Beispielen an die Hand, die Frage bei Bedarf im Rahmen des zu prüfenden Indikators umzuformulieren, in Leichte Sprache zu übersetzen, an die Lebenswirklichkeit der befragten Person anzupassen oder durch Piktogramme zu unterstützen, ohne dabei die Objektivität der Befragung zu gefährden.

4. Die Qualitätssicherung: Von K10 bis K100

Wer die POS qualifiziert anwendet, weiß, dass Qualität kein Zustand, sondern ein kontinuierlicher Prozess ist. Um die Qualität der geführten Interviews zu sichern und vergleichen zu können, greift im Sozialwerk St. Georg ein strukturiertes System der Qualitätssicherung:

- K10 bis K100: Direkt nach der Schulung ist die Kontrolldichte hoch (K10). Nach zehn Interviews erfolgt ein erstes „Schatteninterview“ durch einen POS-Instrukteur. Bis zum K100 wird jeder Interviewer intensiv begleitet.⁵ Mit zunehmender Erfahrung der Interviewer nimmt die Kontrollfrequenz ab. Es bleibt jedoch ein dauerhaftes Qualitätssicherungs-Netzwerk bestehen.
- Erfahrene POS-Interviewer: Besonders erfahrene Interviewer werden zu einer Art „Senior-Interviewern“. Sie führen nicht nur POS-Interviews, sondern haben die Möglichkeit, an der Planung und Durchführung innovativer Projekte teilzunehmen, Anpassungen des POS-Instruments für neue Zielgruppen zu entwickeln, oder sie unterstützen selbst als Instrukteure für die nächste Generation von POS-Interviewern.

Dieses System ist aufwendig und zeitintensiv. Es erfordert Flexibilität von allen Seiten und den Willen, sich kontinuierlich verbessern zu wollen. Gleichzeitig ist es gerade dadurch wirksam und ein regelmäßiger Austausch verstärkt gegenseitige Lerneffekte.

5. Generationen von POS-Interviewerinnen und -interviewern: Erfahrungen im Sozialwerk St. Georg

Seit dem Jahr 2010 wird die Personal Outcomes Scale im Sozialwerk St. Georg systematisch eingesetzt, und ab 2012 im Echtbetrieb als Teil des Dienstleistungsprozesses. In dieser Zeit wurden Generationen von Eleven – angehende POS-Interviewer:innen auch von anderen Trägern der Eingliederungs- und Jugendhilfe – durch die POS-Instrukteure geschult.

Dabei durften wir erleben, wie bereichernd diese Arbeit ist. Es gab Begegnungen mit faszinierenden Menschen und tief berührende Situationen. Eine Instrukteurin erinnert sich an ein Zitat von einer Mitarbeiterin, die nach ihrem ersten POS-Interview sagte: „Ich dachte, ich kenne den Klienten seit fünf Jahren. Nach dem POS-Interview habe ich zum ersten Mal verstanden, was ihm wirklich fehlt.“⁶

Besonders in Krisensituationen strahlen geschulte POS-Interviewer, genau wie Piloten über die Bordlautsprecher, eine unerschütterliche Ruhe aus. Sie spüren die mögliche Instabilität, Ungeduld oder Unsicherheit des Menschen mit Assistenzbedarf sofort und reagieren entsprechend. Gleichzeitig bleiben sie neugierig und halten trotzdem eine professionelle Distanz. Wenn schwierige oder hoch-emotionale Themen berührt werden – etwa beim Erfragen von Themen zur Familie, Einsamkeit oder emotionalem Wohlbefinden –, fungieren die Stimme und Haltung des Interviewers als sicherer Anker. Sie signalisiert: „Ich bin da. Ich leite dich sicher durch dieses Gespräch. Hier ist ein geschützter Raum.“ Diese Haltung ermöglicht es den Befragten erst, sich als wahre „Experten in eigener Sache“ zu öffnen.

Gleichzeitig erleichtert die Nutzung der durch das Unternehmen InHaus GmbH programmierten POS-Software die Arbeit deutlich. Sie ermöglicht es, die Daten direkt einzugeben, qualitative Kommentare sauber zu erfassen und am Ende das Spinnennetzdiagramm zu erzeugen. Dieses visuelle Feedback ist für die Klienten ein wichtiges Instrument: Ihre Lebensqualität wird schwarz auf weiß sichtbar und bildet eine hoffentlich motivierende Basis für die zukünftige Teilhabeplanung. Das Spinnennetzdiagramm sowie die im folgenden Kapitel näher betrachteten Wünsche und Ziele können durch die Teilhabebegleitungen direkt an die THBS-Software übertragen werden. So sind sie für den weiteren Prozess sichtbar und gehen nicht verloren.

Erfahrungen der POS-Interviewer und Instruktoren im Laufe der Jahre:⁷

Erfolgsfaktoren

Den Klienten zuhören

Das POS-Interview deckt Bedarfe auf, die selbst nach jahrelanger Zusammenarbeit (teilweise) unentdeckt blieben

Sicherer Raum durch professionelle Haltung

Die ruhige Ausstrahlung der Interviewer ermöglichte es Klienten, sich zu öffnen

Arbeitserleichterung durch Software

Die digitale Dateneingabe machte die Erfassung quantitativer Ergebnisse und qualitativer Kommentare effizienter

Visualisierung

Das Spinnennetzdiagramm macht die Lebensqualität für Klienten anschaulich und kann motivieren

Herausforderungen

Belastende Themen

Das Erfragen sensibler Themen wie Familie oder Einsamkeit kann traumatisierend wirken (Domänen: Soziale Beziehungen und Emotionales Wohlbefinden)

Instabiles Verhalten der Befragten

Interviewer müssen mit Ungeduld, Unsicherheit oder Instabilität der Befragten umgehen

Möglicher Informationsverlust

Erst durch die Übertragungsmöglichkeit in die THBS-Software wird sichergestellt, dass Wünsche und Ziele im weiteren Dienstleistungsprozess sichtbar bleiben und genutzt werden können

Hoher Schulungsbedarf

Die kontinuierliche Qualifizierung und Qualitätssicherung von POS-Interviewern über Jahre hinweg erfordert ein dauerhaftes, systematisches Ausbildungssystem.

6. Flexibel bleiben: Ein Plädoyer für das Schöne in der Effektivität

Über mehr als 15 Jahre praktischer Anwendung hinweg haben wir gelernt, dass ein System dynamisch bleiben muss. Es wurden Prozesse verändert, die Software optimiert und Methoden angepasst – immer mit dem Ziel, das Verfahren sowohl hocheffektiv als auch menschlich nachvollziehbar zu gestalten.

Zwischenzeitlich drohte die POS durch bürokratische Anforderungen an einigen Stellen zu einer reinen Pflichtaufgabe zu werden. Hier ist größtenteils gelungen, das Interesse an dem Instrument hochzuhalten und den Mehrwert auch nach teilweise 5 oder mehr Interviewteilnahmen herauszustellen.

Doch die Praxis hat gezeigt: Wenn wir den Fokus rein auf die Datengewinnung und Komprimierung legen, geht die Seele des Instruments verloren. Dieses Kapitel ist daher auch ein leidenschaftliches Plädoyer für die bewusste Wiederaufnahme und Pflege des qualifizierten Dialogs. Wir müssen flexibel in der Methodik bleiben, um dem Individuum gerecht zu werden. Die fast 20.000 durchgeführten Interviews im Sozialwerk zeigen eindrucksvoll, dass diese Interaktion die beste Investition in einen gelingenden Unterstützungsprozess ist.

Die POS qualifiziert anzuwenden, heißt, für Teilnahmbereitschaft zu sorgen. Dies muss von der Organisation und jedem einzelnen Team ausgehen und so auch transportiert werden. Letztlich bedeutet die Anwendung der POS, dem Gegenüber eine Stimme zu geben⁸ und zu verstehen, dass hinter jedem Punktwert ein echter Mensch steht, dessen Lebensqualität es wert ist, aktiv und voller Begeisterung mitgestaltet und dadurch hoffentlich verbessert zu werden.



Quellennachweis

- 1 Vgl. zu den Inhalten dieses Kapitels die Homepage zur POS: <https://www.pos-misst-lebensqualitaet.de/> (Zugriff 22.5.2026)
- 2 Dieses Zitat wird sowohl Immanuel Kant als auch Kurt Lewin zugeschrieben. <https://wiso.uni-koeln.de/de/transfer> (Zugriff 3.6.2026)
- 3 Dieses Zitat nimmt eine praktischere, empirische Perspektive ein und wird Werner Mitsch zugeschrieben.
- 4 Die Laufzeit eines POS-Zertifikats beträgt zwei Jahre. In dieser Zeit ist die Mindestanzahl an geführten POS-Interviews auf zehn pro Jahr festgesetzt.
- 5 Folgende Interviews werden in Form eines Schatteninterviews begleitet: K10, K20, K40, K60, K80, K100.
- 6 Aussage einer Mitarbeiterin nach einem Report-by-Others-Interview in Gelsenkirchen.
- 7 Tabelle: eigene Darstellung.
- 8 Dieses Thema wird innerhalb eines kollaborativen Netzwerks im Rahmen des Equality-Projektes „Voices that Count“ intensiv bearbeitet. Siehe dazu: <https://www.voicesthatcount.net/> (Zugriff 22.5.2026)

Frank Löbler | Manja Buchenau

VI. POS-Ergebnisse – Entwicklung der Qualität des Lebens 2011 bis 2025

- 1. Quantitative Ergebnisse 2011 – 2025
- 2. Die 8 Domänen der Qualität des Lebens im Zeitverlauf
- 3. Die Klientengruppen des Sozialwerks
und deren Qualität des Lebens im Zeitverlauf
- 4. Qualität des Lebens in den Wohnformen des Sozialwerks im Zeitverlauf
- 5. Qualität des Lebens spezifischer Gruppen
- 6. Qualitative Ergebnisse 2011 – 2025
- 7. Besonderheiten

VI. POS-Ergebnisse – Entwicklung der Qualität des Lebens 2011 bis 2025

„(..) Expanding people's world of experience is the quest of finding out new possibilities to bring people's capabilities to fruition. It entails the discovery of new opportunities that enable people to grow, develop, and to flourish.“¹

Gute Tradition im Sozialwerk St. Georg ist das Berichten über relevante Entwicklungen in Sachen Qualität des Lebens anhand der POS-Ergebnisse. POS wird jährlich erhoben, ausgewertet und aufbereitet. Wenn irgend möglich, werden Mehr-Jahres-Entwicklungen dargestellt, um den Horizont zu öffnen. Mehr-Jahres-Entwicklungen:

- in der Variante des Vergleichs mit den Vorjahres-Ergebnissen, wobei hier die Grundgesamtheiten durch die Fluktuation der Klient:innen unterschiedlich sind, und
- in der Variante des Vergleichs mit den Vorjahres-Ergebnissen derselben Personen (s. Kap. VII).

Ziel und Zweck sind immer die Unterrichtung des Managements und der Fachinput für das Aufsichtsgremium, damit der jeweils erreichte Stand eingeordnet werden kann und daraus folgende Ziele und Maßnahmen entwickelt werden können. So gab es in der Folge immer wieder Kampagnen, die sich auf die Qualität des Lebens und/oder Rahmenthemen wie Teilhabe (durch Arbeit), Sozialraum, Selbstbestimmung, Wohlbefinden etc. beziehen (s. ebenso Kap. VII).

Für die interne und externe Öffentlichkeit werden die POS-Ergebnisse in komprimierter Broschürenform genutzt. Dies gilt nicht nur für den Versand des Berichts an „Freunde & Förderer“ des Sozialwerks.



Sozialwerk
St. Georg

Gemeinsam. Anders. Stark.

Bericht 2018

Qualität des Lebens
Personal Outcomes Scale

Ressort Qualität

Während es im Sozialwerk St. Georg zu Beginn der Einführung eher Berichte zum Stand des Gesamtgeschehens gab – 2011 über 253 POS-Interviews, 2012 über 800 POS-Interviews –, begann ab 2013 die bis heute andauernde fundierte Berichterstattung über die Messergebnisse im Aufsichtsgremium. Und seit 2017 hat sich die interne Publikation der Zahlen | Daten | Fakten zur gemessenen Entwicklung der Qualität des Lebens in Form einer Broschüre bewährt.

Gleichzeitig geht es auch darum, die Aufmerksamkeit der Fachöffentlichkeit zu gewinnen, z. B.

- Löbler, F., Loukas, K., Schneider, D. & Schneider, S. (2023) Wirkungsorientierung in der Sozialen Arbeit, in: Konturen.de (<https://www.konturen.de/fachbeitraege/wirkungsorientierung-in-der-sozialen-arbeit-2/>)
- ebenso bei: Schneider, D./Loukas, K. (2024) „Teilhabe erfahren – Unterstützung evaluieren“, in: neue caritas, 1, S. 25–28.

Für dieses Buch wollten wir nicht „nur“ auf eigene Messergebnisse, Entwicklungen und Bewertungen zurückgreifen. Daher haben wir eine Übersicht über die quantitativen POS-Ergebnisse 2011–2025 in Auftrag gegeben, um ein unabhängiges Testat für den kompletten Anwendungszeitraum zur Verfügung stellen zu können. Diese werden auf sozialwissenschaftlich gesicherter Grundlage gemeinsam mit der XIT GmbH kommentiert.

Uns interessierten die Gesamtergebnisse, die Gesamtbilanz sowie insbesondere auch Antworten zu folgenden Frageaspekten:

- Wie haben sich die 8 Domänen entwickelt, gibt es gar einen Zuwachs an Sozialer Inklusion?
- Wie ist das Verhältnis zwischen den Klientengruppen, hat eine Gruppe mehr „profitiert“ als andere?
- Ist das quasi „in Stein gemeißelte“ Verhältnis – stationäres Wohnen hat niedrige POS-Scores, ambulante Unterstützung hat höhere POS-Scores – durchgehend in all den Jahren festzustellen?

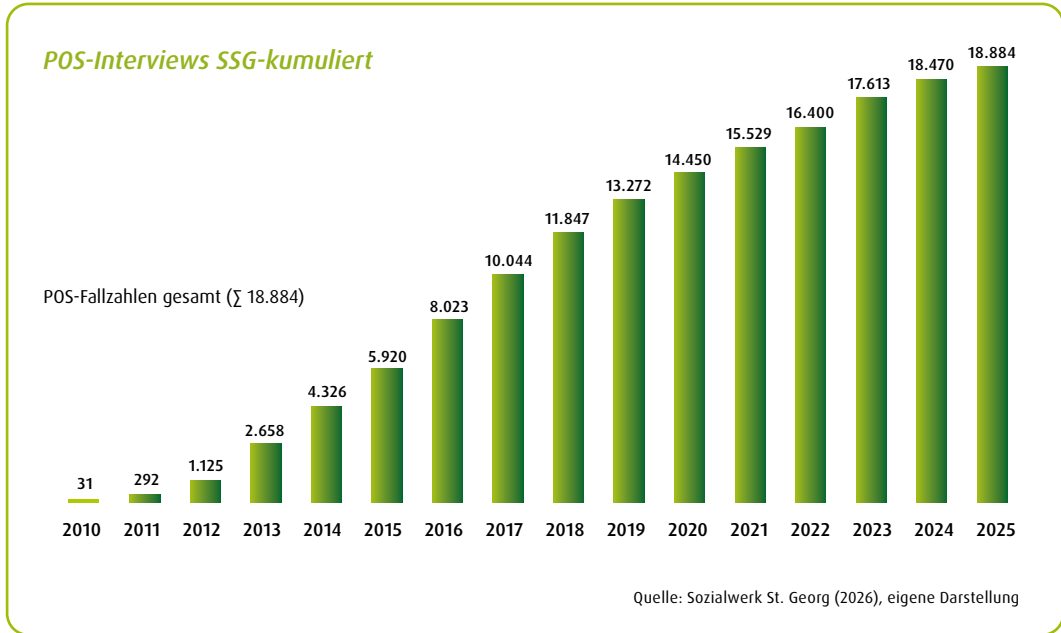
Das ist der quantitative Teil des Kapitels VI, der durch einige POS-Ergebnisse und Spezifika, die vom Ressort Qualität des Sozialwerks St. Georg berechnet wurden, ergänzt wird.

Darüber hinaus haben wir in diesem Kapitel VI als Sozialwerk St. Georg die Ergebnisse der **qualitativen** Kommentare der Klientinnen und Klienten zusammengestellt, die im Laufe all der Jahre in den POS-Interviews gegeben wurden – und die einen fundierten Einblick in die Vorstellungswelt der Befragten (im Wandel) zeigen wollen.

Abschließend werden wir einen kleinen, lockeren Streifzug durch einige Besonderheiten aus den POS-Erhebungen machen, die im Laufe der Zeit aufgetreten sind.

1. Quantitative Ergebnisse 2011 – 2025

Zunächst einmal ist zu konstatieren, dass in diesem Zeitraum eine wirklich große Zahl von POS-Interviews geführt wurde – ein Anwachsen auf 18.884 Interviews insgesamt.



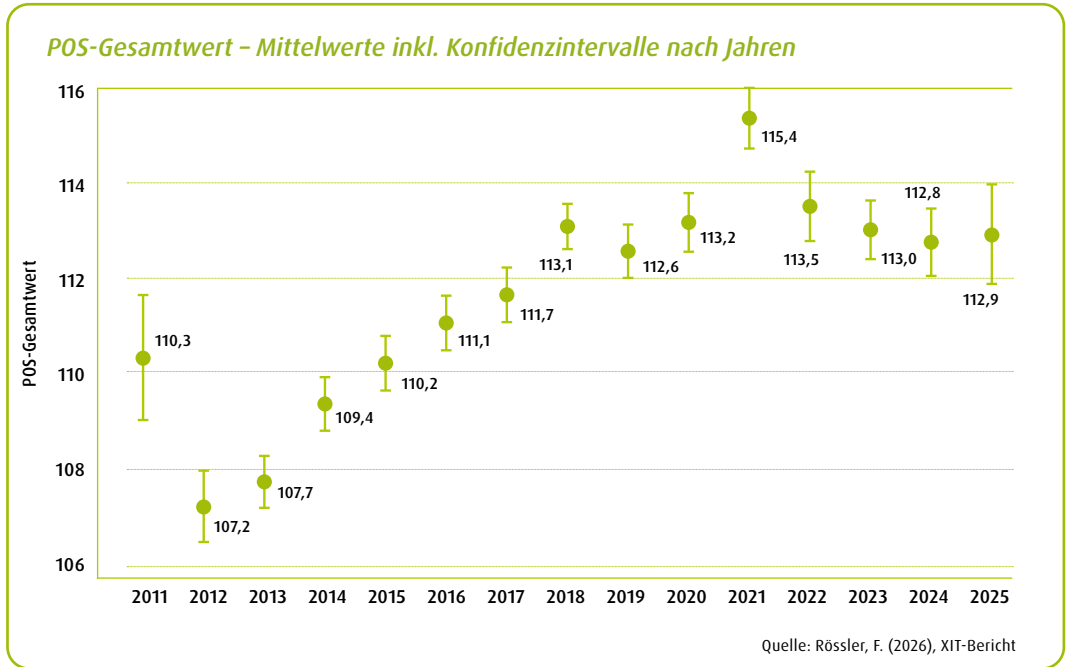
Die Entwicklung zeigt, dass sich, nach stürmischem Beginn, die Zahl der Interviews bis 2025 im Rahmen der Einführungsphase konsolidiert hat.

Gemeinsam mit dem Sozialwerk St. Georg haben auch andere Träger begonnen – nach Abschluss der notwendigen Vertragspartnerschaft (s. hierzu auch Kap. VII) –, POS-Interviews in ihren Organisationen durchzuführen, für die individuellen Teilhabeprozesse nutzbar zu machen sowie hinsichtlich der Organisationsentwicklung zu analysieren.

Sowohl durch den frühen Start als auch durch die große Anzahl der Klient:innen des Sozialwerks, verbunden mit der Motivation, die POS-Interviews zielführend einzusetzen (s. Kap. IV), ergibt sich das Faktum, dass keine Anwenderorganisation in Deutschland über diese Menge an Interviews und Daten verfügt.

Auch im Zusammenhang mit der Etablierung des Kuratoriums im Rahmen des Rechtsformwandels des Sozialwerks² sowie dem Anlass dieses vorliegenden Buches hat das Sozialwerk St. Georg die XIT GmbH (Nürnberg) beauftragt, den gesamten zur Verfügung stehenden Datensatz der POS-Jahre 2011 bis 2025 auszuwerten, um neben den verlässlichen internen Erhebungen noch eine unabhängige wissenschaftliche Meinung zur Verfügung zu haben (s. o.).

Hier folgen die quantitativen Ergebnisse der Berechnungen der XIT zur Entwicklung im Sozialwerk St. Georg:



In diesem Schaubild sind die **Mittelwerte aller POS-Ergebnisse** pro Jahr abgebildet. Es zeigt sich vom Gesamtergebnis her, dass es seit 2012 gelungen ist – natürlich gemeinsam mit den Klient:innen (und den Familien/Freunden und dem zugehörigen Sozialraum) –, ein **höheres** Niveau der Qualität des Lebens zu erreichen!

Zentrale Erkenntnis der Analysten der XIT³ war, dass es

- bis 2018 einen kontinuierlichen Anstieg der Lebensqualität gab, der auch (fast) immer statistisch signifikant⁴ ist, was eine deutliche Zunahme nachweist,
- nach 2018 eine konstante Lebensqualität ohne signifikante statistische Unterschiede zwischen den Jahren gibt.

Eine Ausnahme dabei ist das POS-Jahr 2021, welches mit dem Gesamtergebnis 115,36 die höchste gemessene Lebensqualität gesamt aufwies, die zudem in allen Paarvergleichen statistisch signifikant ist. In 2021 wurde in der Besonderen Wohnform der Höchstwert von 114,60 konstatiert.

Aus Sicht des Sozialwerks St. Georg gibt es hierzu eine wesentliche Voraussetzung:

Ohne die Aktivierung und Partizipation der beteiligten Klient:innen und der entsprechenden Unterstützer – Familie, Freunde, Bekannte sowie professionelle Dienste und ehrenamtliche Gruppen im Sozialraum – wäre das definitiv nicht gelungen!

Es bestätigt sich für uns die Tatsache, dass für die Teilhabe das Engagement vieler Menschen benötigt wird. Entscheidend ist dabei nach unserer Einschätzung, dass es ein „Treiberpaket“ gibt, das insbesondere in Kap. IV beschrieben ist:

- das überzeugende/sympathisch-menschenfreundliche Konzept Qualität des Lebens im Unternehmen,
- die nachhaltige und zielführende Nutzung des Instruments POS inklusive der qualitativen Kommentare und
- die professionelle Nutzung der Prozessinnovation Teilhabebegleitung durch die Teams.

Angesichts der Fluktuation der unterstützten Klient:innen über die Jahre wird hier ferner deutlich, dass es immer wieder neu gelingt, diese fachliche Kombination erfolgreich an den Start zu bringen (s. Kap. VIII).⁵

2. Die 8 Domänen der Qualität des Lebens im Zeitverlauf

Wechselt man von der obersten Ebene der Qualität des Lebens auf die Ebene der einzelnen Domänen, so lassen sich gemäß der XIT-Analyse im Zeitverlauf 3 wesentliche Ergebnisse **herausarbeiten**:

- a) Durchgehend bis 2025 gibt es einen kontinuierlichen **Anstieg** in den 4 Domänen **Persönliche Entwicklung, Selbstbestimmung, Soziale Beziehungen** und **Materielles Wohlbefinden**. Seit 2013 lässt sich ein relativ konstanter Anstieg bis zum Maximalwert im POS-Jahr 2021 feststellen. Diese haben sich, leicht unter dem Niveau von 2021, auf einem konstanten **Plateau** stabilisiert und können seit mehreren Jahren gehalten werden.



- b) Obschon die Startjahre 2012 und 2013 niedrige Werte aufwiesen, ist durchgehend bis 2025 ein relativ kontinuierlicher **Anstieg** in den beiden Domänen **Soziale Inklusion** und **Rechte** festzustellen. In 2025 wurden in diesen beiden Domänen neue Höchstwerte erreicht.⁶

Wichtig: Das erreichte „Mehr“ in der Lebensqualität zeigt sich gerade auch bei der „schwierigsten“ Domäne **Soziale Inklusion**, die in allen bekannten POS-Studien zur Qualität des Lebens immer den letzten Platz bei Menschen mit Assistenzbedarf einnimmt!



- c) Es gibt eine relativ kontinuierliche positive **Aufwärtsentwicklung** bei den beiden Domänen **Emotionales Wohlbefinden** und **Physisches Wohlbefinden** – allerdings nur bis zum POS-Jahr 2021. Danach gibt es eine leichte Negativentwicklung bis hin zum Tiefstwert 2025.



Als erklärende Faktoren zu diesen beiden Domänen wurde von den Forschern herausgearbeitet:

- beim **Emotionalen Wohlbefinden** bedingt aus mehr Unzufriedenheit mit dem Leben, weniger Erfolgswahrnehmung bei den Handlungen sowie einem geringeren Sicherheitsgefühl
- beim **Physischen Wohlbefinden** bedingt aus weniger Ruhe und Entspannung im Leben sowie aus mehr Bedenken, sich zu verletzen oder zu erkranken.

3. Die Klientengruppen des Sozialwerks und deren Qualität des Lebens im Zeitverlauf

Zielstellung im Sozialwerk St. Georg ist es, Menschen mit Assistenzbedarf ein selbstbestimmtes Leben nach ihren Wünschen und Bedürfnissen zu ermöglichen. Zu den Klientinnen und Klienten gehören Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen, mit Suchtproblemen, Autismus und/oder sozialen Schwierigkeiten.

Bei der Betrachtung der Qualität des Lebens der unterschiedlichen Klientengruppen geht man bei der Analyse der POS-Daten immer auf die Suche nach systematischen Unterschieden zwischen Menschen mit Suchterkrankung, Menschen mit geistigen Behinderungen sowie Menschen mit psychischen Erkrankungen – den „Großgruppen“ der Unterstützung durch das Sozialwerk St. Georg.

Hier eines unserer Beispiele:

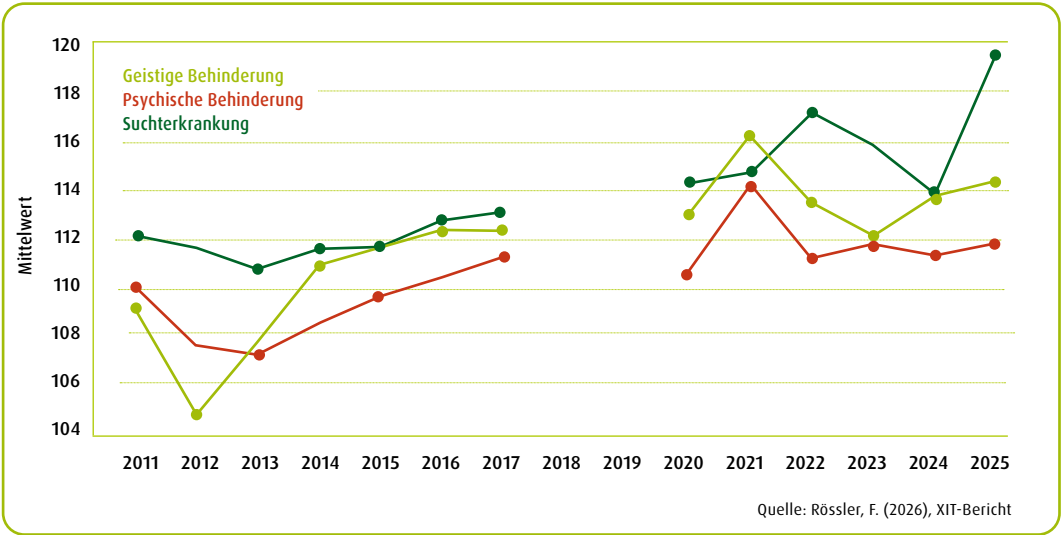
Besondere Wohnform 2024 (n = 507) zu 2023

1. **Selbstbestimmung** > 16,41 Punkte (+ 0,13)
2. **Emotionales Wohlbefinden** > 15,10 Punkte (- 0,11)
3. **Rechte** > 14,89 Punkte (+ 0,17)
4. **Persönliche Entwicklung** > 14,39 Punkte (- 0,04)
5. **Materielles Wohlbefinden** > 14,12 Punkte (+ 0,01)
6. **Soziale Beziehungen** > 13,97 Punkte (+ 0,06)
7. **Physisches Wohlbefinden** > 13,33 Punkte (- 0,21)
8. **Soziale Inklusion** > 10,16 Punkte (+ 0,36)

Mittelwert 2024 Besondere Wohnform = **112,37**
insb. durch Soziale Inklusion leicht gestiegen (+ 0,29).
Seit 2017 bewegt sich der Score der Qualität des Lebens in der Besonderen Wohnform zwischen 111 und 112 (Ausreißer 2021 = 114,6).
Der Mittelwert 2024 ist auf Normal-Niveau.
(Fast) immer die gleichen Domänen-Reihenfolge seit 2017.

Das Gesamtergebnis der Analyse durch die **XIT** weist aus, dass, fokussiert auf die Lebensqualität, die **Menschen mit geistiger Behinderung** insgesamt von 2012 bis 2025 den größten Anstieg der Werte erlebt haben. Dies wird dadurch deutlich, dass gegenüber den anderen Personengruppen die Qualität des Lebens in dieser Gruppe stärker steigt.

Gesamttrend



Trendmatrix

Die Trendmatrix ersetzt 39 Einzelwerte durch Veränderungsrichtungen der Periodenmittelwerte:

Dimension	Geistige Behinderung	Psychische Behinderung	Suchterkrankung
POS-Gesamtwert	+3,93 ↑	+2,56 ↑	+3,92 ↑
Persönliche Entwicklung	+0,66 ↑	+0,45 →	+0,56 ↑
Selbstbestimmung	+0,67 ↑	+0,40 →	+0,40 →
Soziale Beziehungen	+0,40 →	+0,20 →	+0,58 ↑
Soziale Inklusion	+0,67 ↑	+0,38 →	+0,69 ↑
Rechte	+0,79 ↑	+0,09 →	+0,00 →
Emotionales Wohlbefinden	+0,09 →	+0,26 →	+0,59 ↑
Physisches Wohlbefinden	+0,13 →	+0,08 →	-0,09 →
Materielles Wohlbefinden	+0,55 ↑	+0,71 ↑	+1,334 ↑

↑ deutliche positive Veränderung (≥ +0,50) → weitgehend stabil (< ±0,50) ↓ rückläufig (≤ -0,50)
Berechnung: Periodenmittel 2011 – 2017 gegenüber 2020 – 2025; 2018/2019 wegen Datenlücke ausgeschlossen.

Diese Entwicklungstendenz findet sich ebenfalls in einigen der Domänen aller Faktoren, vor allem bei

- Soziale Beziehungen – im Faktor **Unabhängigkeit**
- Rechte – im Faktor **Gesellschaftliche Teilhabe**
- Materielles Wohlbefinden – im Faktor **Wohlbefinden**

Gefolgt wurde die „führende“ Klientengruppe durch die von **Menschen mit einer Suchterkrankung**. Die Qualität des Lebens der **Menschen mit psychischer Erkrankung**, der quantitativ größten Klientengruppe des Sozialwerks St. Georg, ist im Vergleich zu den anderen Gruppen zwar auch angestiegen (s. o.), jedoch nicht so ausgeprägt.

4. Qualität des Lebens in den Wohnformen des Sozialwerks im Zeitverlauf

Ist, wie bereits oben gefragt, das Verhältnis: Stationäres Wohnen hat niedrige POS-Scores, ambulante Unterstützung hat höhere POS-Scores, bereits „in Stein gemeißelt“?

Bereits seit einiger Zeit hat das Wohnen in einem Heim, in einer Anstalt keinen guten Leumund, insbesondere nicht aus der Independent-Living-Sicht. „Normales“ Wohnen hingegen bedeutet,

„in einer nach außen abgeschlossenen Einheit mit Küche, Bad und eigenem Eingang zu leben. In aller Regel existiert ein Namensschild, das den Besitzer ausweist und somit der Räumlichkeit eine Identität gibt. Der Besitzer bestimmt, wie und wann er sie nutzt und welchen anderen Personen er Zutritt gewährt.“⁷

In der Erlebniswelt von Assistenz/Teilhabe haben wir es letztlich mit einer Spannweite von Wohnmöglichkeiten zu tun, die autonomer werden, je höher der Selbstbestimmungsgrad bezüglich der eigenen Person ist: vom Negativsektor, in dem sich die (psychiatrische) Anstalt mit ihren „Insassen“ und das Heim mit seinen „Heimbewohnern“ befinden, über kleine, abgegrenzte Wohngruppen aller Art und Form mit Unterstützung im Rahmen spezifischer Fachkonzepte bis hin zum Positivsektor Ambulant Betreutes Wohnen in der eigenen Wohnung bis zu – eingegliedert und inkludiert – Wohnen ohne professionelle Assistenz (wie alle anderen Bürger:innen auch).

**Sehr empfehlenswert in diesem Zusammenhang ist das Video
„HANDS OFF IT'S MY HOME“.⁸**

Die POS-Ergebnisse des Sozialwerks St. Georg haben seit Beginn der Aufzeichnungen das Verhältnis entsprechend bestätigt, zum Beispiel im POS-Jahr 2017:

Kerneinrichtung	n = 872	MW: 110,14
Außenwohnbereich	n = 486	MW: 114,38 (> 4 Punkte besserer Score)
Ambulant Betreutes Wohnen	n = 625	MW: 116,76 (> 6 Punkte besserer Score)

Quelle: Sozialwerk St. Georg (2017), POS-Bericht⁹, S. 20, S. 24

In einer Übersicht 2018 – 2023 zeigt sich nach den Berechnungen der **XIT** der (Sozialwerks-)Unterschied zwischen Stationär und Ambulant der Mittelwerte deutlich in Zahlen:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Stationär	111,15	111,06	111,52	114,60	112,22	112,08
Ambulant	117,38	116,78	118,05	118,94	117,97	114,21
Differenz	6,23	5,72	6,53	4,34	5,75	2,13

Quelle: Rössler, F. (2026), XIT-Bericht, Folie 21

Die **XIT** nimmt in einem weiteren Analyseschritt aber dann noch die POS-Ergebnisse 2024 (MW 113,35 zu 111,91) und 2025 (MW 113,19 zu 112,87) hinzu und zeigt drei wichtige Aspekte auf:

- Annäherung der Lebensqualität zwischen den Gruppen Gemeinschaftliches Wohnen/Besondere Wohnform und Eigene Wohnung/Betreutes Wohnen im Zeitverlauf, sowohl insgesamt als auch in den einzelnen Domänen
- 2018, 2019 und 2020 nur in 1 bzw. in 2 Domänen keine statistisch signifikanten Unterschiede zwischen den Gruppen
- 2024 nur in 2 Domänen und 2025 nur in 3 Domänen statistisch signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen

Die **XIT** kommt in der Gesamtsicht zur Feststellung eines unerwarteten, überraschenden **Trends**:

- Die Annäherung zwischen den Gruppen ist sowohl durch einen Anstieg der Lebensqualität bei der Gruppe Gemeinschaftliches Wohnen/Besondere Wohnform als auch durch einen Rückgang der Lebensqualität bei der Gruppe Eigene Wohnung/Betreutes Wohnen bedingt.

Das heißt, die Personen, die ambulant unterstützt werden, sind vom Rückgang betroffen: Die vom **Sozialwerk St. Georg** durchgeführte Zeitverlaufsanalyse über 239 Klient:innen, die 2022 und erneut 2024 interviewt wurden – in der Besonderen Wohnform als auch im Ambulant Betreuten Wohnen zusammengekommen –, zeigt ebenfalls einen Trend in diese Richtung. Die Qualität des Lebens bei den (selben) Personen ist um **–1,34 Punkte** signifikant¹⁰ gesunken.

Entwicklung Besondere Wohnform + Ambulant
Zeitverlaufsanalyse 2022/2024

	2022	2024	Differenz Mittelwert
Persönliche Entwicklung	14,65	14,35	–0,31*
Selbstbestimmung	16,55	16,39	–0,15
Soziale Beziehungen	14,37	14,18	–0,19
Soziale Inklusion	10,77	10,59	–0,18
Rechte	15,18	15,33	+0,15
Emotionales Wohlbefinden	15,34	15,08	–0,26
Physisches Wohlbefinden	13,79	13,09	–0,70
Materielles Wohlbefinden	13,98	14,29	+0,31
	114,56	113,30	–1,34*

Quelle: Sozialwerk St. Georg (2025), POS-Bericht, 27.3.2025

Die oben abgebildete **Zeitverlaufsanalyse 2022/2024**, aber auch weitere durchgeführte **Zeitverlaufsanalysen** Ambulant sowie die POS-Jahresergebnisse 2022 (–0,97 zu 2021) und 2023 (–3,74 zu 2022) legen in der Gesamtsicht nahe, dass die Qualität des Lebens im Ambulant Betreuten Wohnen vor den Verhandlungen um die BTHG-Umsetzung besser war.

Insgesamt ist festzuhalten, dass sich über die Jahre die Qualität des Lebens zwischen der Besonderen Wohnform und dem Ambulant Betreuten Wohnen deutlich angenähert hat. Das gilt sowohl insgesamt als auch in den einzelnen Domänen, wo sich die Scores für Physisches Wohlbefinden und Soziale Inklusion deutlich eingetrübt haben.

5. Qualität des Lebens spezifischer Gruppen

Im nachfolgenden Kapitel VII sind Meilensteine & Highlights 2010–2025 ausführlich beschrieben. Insbesondere sind dort die „großen“ Studien, die das Sozialwerk St. Georg selbst und in Kooperation mit Forschungs- und Projektpartnern durchgeführt hat (s. insb. das Unterkapitel Herausforderungen – Projekte – Ergebnisse), dargestellt.

Im Hinblick auf die Entwicklung der Qualität des Lebens sollen noch weitere Aspekte angesprochen werden, die im Blick auf das „große Ganze“, die Entwicklungen und die Trends sowie die Projekte und deren Ergebnisse zu kurz kommen. Im Folgenden sollen daher einige Spezifika hier Erwähnung finden.

5.1 Die Last des Alters

„Beim Film ist es wie im Leben: Man beginnt als jugendlicher Liebhaber, dann wird man Charakterdarsteller und endet als komischer Alter.“ (Jean Gabin) ¹¹

Die Variable „Alter“ gehört ohne Zweifel zu den sozio-demografischen Standards von Statistiken und Befragungen: „Da Verhalten und Einstellungen, aber auch sozio-ökonomische Merkmale kohorten- und altersabhängig sind, ist das Alter eine zwingend zu erfassende Variable.“¹²

Das Thema Alter ist im Sozialwerk immer wieder im Fokus der internen Öffentlichkeitsarbeit, z. B. beim Schwerpunkt „Arbeit und Beschäftigung im Alter“, bei dem es im Artikel „Mit halber Kraft voraus“ hieß:

„Ehrlich gesagt, Paul S. (...) wäre auch unglücklich, wenn er seiner Arbeit in der Emscher-Werkstatt nicht mehr nachgehen könnte. Kürzlich hat er hier sein 25-jähriges Betriebsjubiläum gefeiert und gehört damit zu den Beschäftigten der ersten Stunde. Darauf ist der Gelsenkirchener sehr stolz. Viele Jahre war er im Metallbereich tätig gewesen und hatte dann plötzlich körperlich abgebaut („Ich war müde geworden.“). Auf eigenen Wunsch wechselte P. vor acht Jahren in die Seniorengruppe, wo er sich nun auf den Ruhestand vorbereitet.“¹³

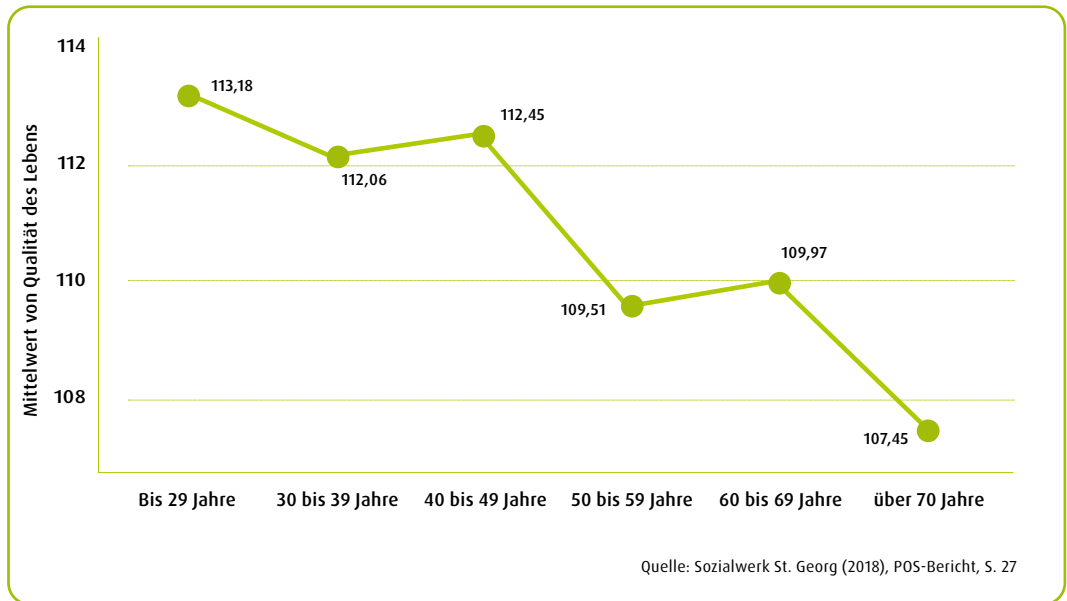
Auch im Hinblick auf die Auswertung der POS-Interviews spielt die Variable „Alter“ immer eine Rolle, die Daten liegen dem Unternehmen vor. Daher kann man statistisch sagen: Mit steigendem Alter sinkt die Qualität des Lebens signifikant – in 2022 zum Beispiel um 0,12 Punkte pro Jahr.¹⁴

Im Rahmen der statistischen Auswertung werden üblicherweise statistikkonform Altersgruppen gebildet – von bis 29, 30–39, 40–49, 50–59, 60–69 bis ab 70.

Beispielhaft sei hier das POS-Jahr 2018 angeführt, in dem 1.766 vollständige POS-Interviews (mit „unvollständigen“ sogar 1.900) geführt wurden:

- Die Altersspanne reichte von 16 bis 93 Jahren, das Durchschnittsalter der POS-Interviewten lag bei 46 Jahren und
- die meisten Klienten waren in der Altersgruppe 50–59 Jahre (23,9%), gefolgt von bis 29-Jährige (18,9%).

Grafisch sah das Ergebnis aus wie folgt:



„Unerbittlich“, aber wahr: Mit steigendem Alter der Klient:innen nimmt die Qualität des Lebens tendenziell ab, wenn man in der Besonderen Wohnform lebt.

Da das „Alter“ als sozio-demografische Variable von Anfang an erhoben wurde, liegt eine Übersicht der Ergebnisse über die Jahre 2013–2019 vor. Betrachtet wurden die interviewten Personen im Gemeinschaftlichen Wohnen (vormals stationärer Bereich, jetzt Besondere Wohnform).

Die jeweils höchsten POS-Werte für die Qualität des Lebens (in diesem Zusammenhang mit „Gold“, „Silber“, „Bronze“ gekennzeichnet) sind nach den Altersgruppen sortiert:

Jahr	Gold	Silber	Bronze	Domänen mit der größten Differenz zwischen den Gruppen
2013	bis 29	30 – 39	50 – 59	Persönliche Entwicklung Soziale Beziehungen
2014	30 – 39	bis 29	40 – 49	Persönliche Entwicklung Soziale Beziehungen
2015	bis 29	30 – 39	40 – 49	Persönliche Entwicklung Soziale Beziehungen
2016	bis 29	30 – 39	50 – 59	Persönliche Entwicklung Soziale Beziehungen
2017	bis 29	30 – 39	40 – 49	Persönliche Entwicklung Soziale Beziehungen
2018	bis 29	40 – 49	60 – 69	Persönliche Entwicklung Soziale Beziehungen
2019	bis 29	30 – 39	50 – 59	Persönliche Entwicklung Soziale Beziehungen

Quelle: Sozialwerk St. Georg (2025), POS-Bericht, 27.3.2025

Die Erkenntniswerte bezüglich der Variable „Alter“ stellen sich also als begrenzt dar.

Zum einen konnte im Ambulant Betreuten Wohnen, trotz intensiver Berechnung 2017–2029, bezogen auf die Qualität des Lebens kein signifikanter Unterschied zwischen den Altersgruppen festgestellt werden:

Domänen	2017	2018	2019
Persönliche Entwicklung	Signifikante Unterschiede	Sinkt im Alter, insb. > 50	Sinkt im Alter, Top < 29
Selbstbestimmung	Steigt im Alter	Steigt im Alter	Steigt zwischen 30 und 59
Soziale Beziehungen	< 50 bessere Werte	Sinkt ab > 50 bis 69	Sinkt ab > 60
Soziale Inklusion	keine signifk. Unterschiede	keine signifk. Unterschiede	keine signifk. Unterschiede
Rechte	keine signifk. Unterschiede	keine signifk. Unterschiede	keine signifk. Unterschiede
Emotionales Wohlbefinden	< 50 und > 50 bessere Werte	Steigt > 60	
Physisches Wohlbefinden	< 50 und > 50 bessere Werte	Steigt im Alter	keine signifk. Unterschiede
Materielles Wohlbefinden	keine signifk. Unterschiede	keine signifk. Unterschiede	keine signifk. Unterschiede

Quelle: Sozialwerk St. Georg, POS-Berichte 2017, 2018, 2019

Zum anderen blieb das eine oder andere Mal der Erkenntniswert im statistischen Fakt hängen: „Vergleicht man lediglich die Gruppe der unter 50-jährigen Klienten mit denjenigen, die 50 Jahre und älter sind, zeigt sich, dass die Qualität des Lebens der jüngeren Befragten im Schnitt um 3,7 Punkte höher ist als die derjenigen im Alter von 50 und älter. Die größten Unterschiede bestehen in den Domänen **Soziale Beziehungen**, bei der der Mittelwert der unter 50-jährigen knapp 1,7 Punkte über dem der älteren Befragten liegt, und **Persönliche Entwicklung** mit einem Plus von 1,45 Punkten. Aber auch in den Domänen **Soziale Inklusion**, **Rechte** und **Selbstbestimmung** ist der Mittelwert der unter 50-jährigen höher.“¹⁵

Hinweis: In 2017 wurde das POS-Instrument POS O 65+ getestet. Diese Variante bezieht sich speziell auf Personen über 65 Jahre und weist einen altersmäßig angepassten Frageset auf, ähnlich wie die POS CA einen angepassten Frageset hat (s. zum Projektbericht Kap. VII).

In der Folgezeit haben sich die Analysen des Faktors „Alter“ dann auf Vergleichsstudien mit denselben Personen konzentriert, die neue Erkenntnisse liefern sollten, wie sich die Qualität des Lebens in den Altersgruppen darstellt. Was ist gestiegen/was ist gesunken:

Vgl. Jahre	< 30	30–39	40–49	50–59	60–69	> 70
2019 – 2021	306	+3,16*	+3,55*	+3,96*	+2,53	+4,25
2020 zu 2022	298	+0,59	–1,18	+1,74	+0,25	–0,70
2022 zu 2023	311	–2.62*	+0,81	–0,03	–0,05	–0,60

Quelle: Sozialwerk St. Georg, POS-Berichte 2021, 2022, 2023. * = signifikanter Unterschied **positiv/negativ**.

Die übergreifenden Erkenntnisse dieser 3 Vergleichsstudien waren:

2019–2021 (2019 und 2020 und 2021):

- Überall große Zuwächse, am meisten bei den < 30-Jährigen, dann 30–39 und 40–49, ebenso 60–69
- Top-Zuwachs-Domänen waren **Materielles Wohlbefinden** (bei 5 Altersgruppen signifikant), dann **Soziale Inklusion** (bei 3 Altersgruppen signifikant)

2020 zu 2022:

- in 3 von 6 Altersgruppen bescheidene Zuwächse, Rückgang bei den Altersgruppen 40–49 und > 69 und
- signifikanter Rückgang bei den **Sozialen Beziehungen** der > 69-Jährigen

2022 zu 2023:

- signifikanter Rückgang der **Qualität des Lebens** bei den 30- bis 39-Jährigen, insbesondere bei **Physischem Wohlbefinden** und **Materiellem Wohlbefinden**, ansonsten kaum Unterschiede zwischen den Altersgruppen
- signifikanter Zuwachs der **Sozialen Inklusion** bei den 40- bis 49-Jährigen (+0,74*)

Die Erkenntnisse haben das Sozialwerk darin unterstützt, seine statistischen Fakten gut zu kennen, zugänglich zu machen und einzuordnen. Anstelle einer Renaissance von Forschungsprojekten (s. Kap. VII) wurde jedoch der Schritt hinsichtlich der „Evaluation strategischer Entscheidungen“ verfolgt, womit die Mesoebene, d.h. die Ebene des organisatorischen Handelns, konkret angesprochen wird (s. Kap. VIII).

5.2 Qualität des Lebens von Menschen mit Autismus

Bereits sehr früh – 2012 (mit n = 800 Personen) – hat das Sozialwerk St. Georg festgestellt, dass die Klientengruppe Menschen mit Autismus im Vergleich zu den 3 anderen Gruppen deutlich geringere Punktwerte Qualität des Lebens aufwies, im Mittelwert:

Menschen mit geistiger Behinderung
MW 106,88

Menschen mit psychischen Erkrankungen
MW 107,28

Menschen mit Suchterkrankungen
MW 109,02

Menschen mit Autismus
MW 103,14

Quelle: Sozialwerk St. Georg (2012), POS-Bericht¹⁶

Eines hat sich in allen weiteren POS-Jahren bestätigt und verfestigt: Die Qualität des Lebens ist am niedrigsten bei Menschen mit Autismus.

Ohne in die Tiefe einzusteigen, lässt sich als Hintergrund anführen, dass die Schwere der Behinderung schlicht weniger Möglichkeiten zulässt. In der rezeptiven und/oder expressiven Kommunikation haben Menschen mit Autismus ausgeprägte Schwierigkeiten; ca. 50 % der Personen sprechen gar nicht bzw. nicht mehr. Diese Menschen zeigen oft große Schwierigkeiten, z. B. eigene Bedürfnisse mitzuteilen oder Ungewolltes adäquat abzulehnen. Häufig entstehen Missverständnisse, herausforderndes Verhalten, Frustration oder auch Isolation. Die gegebenen Kommunikationsmöglichkeiten beeinträchtigen massiv die Lebensqualität dieser Personen.¹⁷

Jedoch lassen sich die individuell gegebenen Möglichkeiten durch den Einsatz fachspezifischer Konzepte (TEACCH) und adäquater Methoden, die von qualifizierten und engagierten Mitarbeitenden eingesetzt werden, aufbauen.¹⁸

Die Anzahl der am POS-Interview teilnehmenden Menschen mit Autismus war immer deutlich geringer als die der anderen 3 „Großgruppen“, die bei Analysen in der Regel im Vordergrund stehen (und die, selbstkritisch betrachtet, im jährlichen POS-Bericht immer im hinteren Teil des Berichts stehen).

Die Entwicklung – POS-Jahr | Teilnehmerzahl | Mittelwert – sieht aus wie folgt:

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
n = 16	n = 24	n = 22	n = 22	n = 26	n = 19	n = 17	n = 11	n = 32	n = 18	n = 5
104,88	104,71	103,95	104,55	101,88	106,95	106,65	108,55	103,31*	105,11*	114,4

Quelle: Sozialwerk St. Georg, POS-Berichte 2014–2024

In 2022 haben die meisten Menschen mit Autismus an den POS-Interviews teilgenommen, daher dient dies als Beispiel für „autismustypische“ POS-Ergebnisse.¹⁹

Neben den 32 Personen (s. o. Tabelle) gab es auch noch weitere 8 unvollständige POS-Interviews, die zwar nicht in die statistische Auswertung Eingang finden konnten, jedoch in der Assistenz genutzt werden. Es gab folgende Hauptergebnisse im POS-Bericht 2022:

- Der Mittelwert der Qualität des Lebens ist mit 103,31 Punkten signifikant geringer als der durchschnittliche Mittelwert der anderen Klientengruppen in Höhe von 112,64.
- Signifikant niedrigere Mittelwerte für Klient:innen mit Autismus lassen sich für **Persönliche Entwicklung, Selbstbestimmung, Soziale Beziehungen, Soziale Inklusion und Rechte** nachweisen.
- Demgegenüber zeichnen sich Klient:innen mit Autismus durch ein signifikant höheres **Materielles Wohlbefinden** als Klient:innen der 3 weiteren Gruppen aus.

Wiederholungsbefragungen – Veränderungen 2022 zu 2020 – gab es für (immerhin) 11 Klient:innen. Im Ergebnis ist der Mittelwert 2022 rund 3,9 Punkte signifikant geringer als 2020. Die größten Rückgänge waren bei **Soziale Inklusion** und **Persönliche Entwicklung** zu verzeichnen.

Wichtig ist im Zusammenhang mit dem oben angesprochenen Aspekt „Kommunikation“:

- Von den 32 POS-Interviews in der Sparte autismus.leben im Jahr 2022 waren 8 Interviews Selbstberichte der Klient:innen und 24 ein Report-by-Others-Interview (s. hierzu Kap. III).
- Der Mittelwert der Klient:innen, die selbst am Interview teilnehmen konnten, ist knapp 6 Punkte höher als der Mittelwert der Report-by-Others-Interviews (MW: 107,63 zu 101,88).
- In allen Domänen sind die Report-by-Others-Scores geringer, nur bei **Soziale Inklusion** nicht. Am größten sind die Unterschiede bei **Rechte, Soziale Beziehungen und Persönliche Entwicklung**.

Insgesamt ist festzuhalten, dass auch für den Geschäftsbereich, der Menschen mit Autismus unterstützt, das Konzept Qualität des Lebens handlungsleitend ist und sich in den Assistenzleistungen wiederfindet. Hier kommt es in hohem Maße auf die fachspezifische Umsetzung an, wenn sich die Wirksamkeit der Leistungen einstellen soll. Ungeachtet der herausfordernden Kommunikationsmöglichkeiten des Personenkreises soll hier auch zukünftig das POS-Interview (s. Report-by-Others, s. Kap. III) seinen Beitrag leisten.

5.3 Qualität des Lebens für Kinder und Jugendliche

„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter akzeptierten mich so, wie ich bin. Und dass ich ein eigenes Zimmer habe, in dem ich auch mal laute Musik hören kann, ist mir auch wichtig.“ (Serife Ö.)²⁰

Die POS CA – C für Children und A für Adolescents – ist das altersspezifische Erhebungsinstrument für Kinder und Jugendliche für die Teilgruppen im Alter von 6 bis 11 Jahren sowie 12 bis 18 Jahren. Analog zu den Erwachsenen können hier, mit einem dem Alter angepassten Frageset sowie mit einem dem Alter angepassten Befragungssetting, Interviews²¹ durchgeführt werden (s. hierzu Kap. III).

Die Qualität des Lebens für Kinder und Jugendliche wurde ab 2017 regelmäßig erhoben und in den POS-Berichten dargestellt. Folgende Entwicklung ist festzustellen:

Jahr	Anzahl	MW	TOP-3-Domänen
2017	34	121,31	Materielles Wohlbefinden Persönliche Entwicklung Selbstbestimmung
2018	37	120,53	Selbstbestimmung Materielles Wohlbefinden Persönliche Entwicklung
2019	37	118,27	Materielles Wohlbefinden Selbstbestimmung Physisches Wohlbefinden
2020	19	119,66	Selbstbestimmung Materielles Wohlbefinden Persönliche Entwicklung
2021			nicht ausgewertet, da zu wenig Kinder/Jugendliche teilnahmen
2022	12	118,88	Materielles Wohlbefinden Physisches Wohlbefinden Emotionales Wohlbefinden Persönliche Entwicklung
2023	10	118,90	Persönliche Entwicklung Selbstbestimmung Soziale Beziehungen
2024			nicht ausgewertet, da zu wenig Kinder/Jugendliche teilnahmen
2025	13	118,92	Selbstbestimmung Persönliche Entwicklung Materielles Wohlbefinden

Quelle: Sozialwerk St. Georg, POS-Berichte 2017–2025

Die Qualität des Lebens von Kindern und Jugendlichen ist immer die am höchsten gemessene im Sozialwerk St. Georg. Sie ist höher als bei allen anderen Klientengruppen, bei Menschen mit Autismus oder Menschen aus älteren Altersklassen.

Als illustrierendes Beispiel dienen hier die Zahlen aus dem POS-Bericht 2019. Hier gab es folgende „Rangfolge“ der Domänen der Qualität des Lebens:

Klientengruppe	MW	TOP-3-Domänen
Kinder/Jugendliche	118,27	Materielles Wohlbefinden Selbstbestimmung Physisches Wohlbefinden
alle Klienten ambulant	116,78	Selbstbestimmung Rechte Persönliche Entwicklung
Suchterkrankung ^{a)}	112,77	Persönliche Entwicklung Selbstbestimmung Rechte
Geistige Behinderung ^{a)}	112,38	Emotionales Wohlbefinden Materielles Wohlbefinden
alle Klienten stationär	111,06	Selbstbestimmung Emotionales Wohlbefinden Rechte
Psychische Erkrankung ^{a)}	110,38	Persönliche Entwicklung Selbstbestimmung Rechte
Autismus*	106,95	Physisches Wohlbefinden Materielles Wohlbefinden

a) = Klientengruppen im Gemeinschaftlichen Wohnen (ehemals Stationäres Wohnen)

Quelle: Sozialwerk St. Georg, POS-Bericht 2019, S. 24–25, S. 68

Die Spalte TOP-3-Domänen weist darauf hin, wo die Bereiche sind, die am meisten zur jeweiligen Qualität des Lebens beitragen. Und, wo die Unterstützung oftmals ansetzt, z. B. bei der **Selbstbestimmung**:

- „Was alle verbindet: der Wunsch nach einem selbstbestimmten Leben. ‚Wir versuchen, die Jugendlichen auf das vorzubereiten, was danach kommt.‘ (...) Hier bei uns ist es ein Zwischenschritt: noch mit Unterstützung, aber mit viel Eigenverantwortung.“²²
- „Nicole H. (...) war auf der Suche nach einem Sinn in ihrem Leben, nach Verlässlichkeit und einem Job, der ihr Freude macht. Sie hat ihn entdeckt, mithilfe der Mitarbeitenden.“²³
- „Bereits während meines Praktikums habe ich gemerkt, dass ich mir gut vorstellen kann, in einer solchen Einrichtung zu arbeiten (...) Daher ist es nun mein Ziel, nach dem FSJ zunächst eine Ausbildung zur Kinderpflegerin und danach zur Erzieherin zu machen.“²⁴

Oder auch zum **Physischen Wohlbefinden**:

- „Ich bin eben gern unterwegs, auch mit meinem Rad, oder ich fahre in Urlaub. Heute Abend geht’s mit meinem Cousin nach Ibiza, erzählt er und schmunzelt.“²⁵
- „Mit unserem Fechtunterricht schulen und stärken wir das Selbstvertrauen und die Selbstwirksamkeit der Kinder und Jugendlichen.“²⁶

Im Vergleich zu den anderen befragten Personengruppen hat es zu Kindern und Jugendlichen in der Vergangenheit eher wenige Intervieweinheiten gegeben. Gleichwohl sind sie für die Einrichtungen, die Kinder und Jugendliche unterstützen, eine hilfreiche Informationsquelle gewesen. Die Interviews und die Begleitung durch die Teilhabebegleiter (hier: Hilfeplanbegleiter) waren strukturell im Leistungsgeschehen der Einrichtungen verankert, insbesondere rund um das Zentralthema „Hilfegespräch“ mit dem Leistungsträger, bzw. wie es in der Kinder- und Jugendhilfe intoniert wird: „Um etwas zu verändern, müssen alle an einem Strang ziehen.“²⁷

In 2025 konnten die Interviews in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe²⁸ fortgesetzt werden. Ein Ergebnis: Im Vergleich der Ergebnisse der Selbstberichte der Kinder und Jugendlichen mit den (hier notwendigen) Erhebungen bei den Mitarbeitenden zeigt sich, dass die befragten Bezugserzieher:innen der Sparte die Qualität des Lebens der Kinder und Jugendlichen positiver beurteilen, als diese es selbst tun. Dies trifft insbesondere auf die beiden Domänen **Rechte** und **Emotionales Wohlbefinden** zu.

Im Rahmen des erfolgten Neustarts sollen die POS-Interviews für die Kinder und Jugendlichen eine praxisorientiertere konzeptionelle Grundlage erhalten:

- Die gewonnenen POS-Ergebnisse sollen „spartengerechter“ eingesetzt werden und
- die Beratung durch und der Austausch mit dem Equality-Institut, Gent (Belgien, s. Kap. VII) wird angestrebt.

In diesem Konzept werden die Kompetenz und die Erfahrungswelt ehemaliger Klient:innen der Kinder- und Jugendräume prominent einbezogen. Diese „Erfahrungsmitarbeiter“ genannte Personengruppe soll

- zum einen die individuelle Auswertung von POS-Interviews anreichern und übersetzen, durch ein spezifisches Verständnis von Outcomes;
- zum anderen die Einschätzung der Einrichtungen bezüglich ihrer Wirksamkeit im Rahmen der Organisationsentwicklung verbessern, wodurch der Anschluss an die Sparte Teilhabe diesbezüglich hergestellt wird (s. Kap. VIII).



6. Qualitative Ergebnisse 2011 – 2025

Von Beginn der Erhebung an wurden die qualitativen Kommentare zu den POS-Interviews für die Auswertung der Einzelergebnisse genutzt. Qualitative Kommentare sind textbasierte Äußerungen, Meinungen, aber auch Wünsche und Ziele von Klientinnen und Klienten, die während des POS-Interviews getätigt werden. Sie bildeten neben den Zahlenwerten einen weiteren Baustein zur besseren Unterstützung der Klient:innen des Sozialwerks St. Georg. Bereits im Jahr 2018 wurden im POS-Bericht positive Entwicklungen dreier Personen dargestellt, die an dieser Stelle zusammengefasst werden.²⁹

6.1 Drei individuelle Entwicklungen

Herr G.: Die Welt neu für sich entdecken

Herr G. wohnt seit 2009 in einer Wohnung des Sozialwerks St. Georg im Münsterland. Er galt als zurückhaltend, benötigte feste Strukturen, neigte bei Stress zum Rückzug und war durch eine Maßregel-Situation belastet.

Entwicklung & Maßnahmen: Ab 2013 strebte er mit Unterstützung der Teilhabebegleitung einen ausgelagerten Arbeitsplatz in einer Werkstatt für behinderte Menschen (WfbM) an. Er erreichte dieses Ziel 2015. Zudem erlangte er durch das gemeinsame Prüfen von Kontoauszügen die Kontrolle über seine Finanzen und unternahm eine begleitete Urlaubsreise an die Mosel. Herr G. integrierte sich zunehmend in soziale Aktivitäten außerhalb der Einrichtung. Im Jahr 2015 lernte er eine Kollegin in der WfbM kennen, die seine Partnerin wurde. Im Jahr 2018 zogen beide gemeinsam in eine Außenwohnung.

POS-Messung: Sein Gesamtwert stieg von 110 Punkten (2016) auf 122 Punkte (2018). Besonders stark verbesserte sich die Soziale Inklusion (von 9 auf 12 Punkte).

Frau S.: Heraus aus dem Sumpf

Frau S. begann ihren Weg im Sozialwerk St. Georg 2004 nach schweren Schicksalsschlägen, die zu Alkohol- und Drogenmissbrauch führten. Sie litt unter körperlichen sowie psychischen Problemen, war isoliert, in ihrer Mobilität stark eingeschränkt und hatte große Angst vor einer notwendigen Zahnsanierung.

Entwicklung & Maßnahmen: Die systematische Teilhabebegleitung begann 2012. Ein Rückschlag durch den Tod ihrer Schwester wurde ab 2014 durch Unterstützung der THB überwunden. Zu den Maßnahmen gehörten eine Reduzierung der Medikation, Schmerztherapie, der Aufbau einer Tagesstruktur im Ambulant Betreuten Wohnen und die Bewältigung von Wegen zu Fuß, mit dem Bus und dem Fahrrad. Im Mai 2017 schloss sie ihre Zahnsanierung erfolgreich mit einer Prothese ab und richtete ein eigenes Konto zur selbstständigen Geldverwaltung ein. Frau S. baute den Kontakt zu ihrer Familie wieder auf. Im September 2017 wechselte sie in eine Außenwohngruppe. Das aktuelle Ziel war der Umzug in eine eigene Wohnung.

POS-Messung: Die Qualität des Lebens von Frau S. verzeichnete den höchsten Zuwachs: von 109 Punkten (2016) auf 127 Punkte (2018). Besonders hervorzuheben war die Steigerung im **Physischen Wohlbefinden** von 11 auf 16 Punkte.

Herr W.: Gesünder und tatkräftiger

Herr W. zog 2017 in eine Einrichtung des Sozialwerks St. Georg ein. Er war durch körperliche Erkrankungen, Untergewicht und Bewegungsmangel beeinträchtigt. Da er keine Zähne hatte, konnte er keine feste Nahrung kauen. Seine Haushalts- und Wohnungshygiene war unstrukturiert und er verließ sein Zimmer kaum.

Entwicklung & Maßnahmen: Im Fokus stand die körperliche Gesundheit von Herrn W. Er erhielt eine Zahnprothese und steigerte sein Gewicht durch ein angeleitetes Ernährungs- und Kochtraining (Rezeptauswahl, Einkauf, Zubereitung). Ab August 2017 baute er eine Tagesstruktur auf, reinigte seinen Wohnraum eigenständig und besuchte seit Mitte 2018 regelmäßig eine externe Tagesstätte. Er bringt sich aktiv bei Arbeiten rund um die Einrichtung ein. Herr W. intensivierte den Kontakt zu seinem Bruder durch regelmäßige Besuche und befindet sich auf Partnersuche. Anfang September 2018 zog er in eine fußläufig gelegene Außenwohngruppe mit dem langfristigen Ziel einer eigenen Wohnung.

POS-Messung: Der Gesamtwert der Qualität des Lebens verbesserte sich von 107 Punkten (2017) auf 113 Punkte (2018). Der Bereich **Soziale Beziehungen** verzeichnet einen Anstieg von 10 auf 13 Punkte.

Fazit: Das Instrument der Personal Outcomes Scale zeigt bei allen drei Personen, dass gezielte, alltagsnahe Assistenz die Qualität des Lebens messbar und nachhaltig steigert. Alle drei individuellen Entwicklungen haben den Erwerb von Selbstständigkeit und einen schrittweisen Auszug aus einer vollstationären Einrichtung hin zu einer ambulanten bzw. Außenwohnform gemeinsam.

6.2 Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse

Seit Mai 2019 werden die Wünsche und Ziele der befragten Personen nach jeder Domäne von den POS-Interviewer:innen verbindlich erfragt und notiert. So wurden im Laufe der letzten sieben Jahre eine Vielzahl von Wünschen und Zielen zusammengetragen und jährlich anonymisiert ausgewertet.

Theoretischer Kontext: Die qualitative Inhaltsanalyse

Die systematische Erfassung der Klientenwünsche im Sozialwerk St. Georg basiert auf der Qualitativen Inhaltsanalyse³⁰. Diese Methode in Anlehnung an Mayring ist in der empirischen Sozialforschung verankert und zielt darauf ab, Textinhalte methodisch kontrolliert auszuwerten. Anstatt lediglich subjektive Einzeleindrücke wiederzugeben, erlaubt dieses Verfahren die Kategorisierung und nähere Einordnung von Aussagen.

Im Kern geht es darum, die in den POS-Interviews dokumentierten Wünsche und Ziele zu „kodieren“. Das bedeutet, dass individuelle Aussagen wie „Ich möchte endlich WLAN“ oder „Ich will lernen, wie man mit Geld umgeht“ übergeordneten Kategorien zugeordnet werden. Durch diese Einordnung einzelner Aussagen in ein Kategorienschema wird die individuelle Ebene verlassen und die Mesoebene (Organisationsperspektive) eingenommen. Die Inhaltsanalyse dient somit als Brücke zwischen der persönlichen Zukunftsplanung des einzelnen Klienten und der strategischen Qualitätsentwicklung der gesamten Organisation. Sie macht Wünsche messbarer und veranschaulicht Trends über Jahre hinweg. So kann eine vergleichende Analyse der letzten Jahre vorgenommen werden, die nun folgen soll.

Jahresübergreifende Analyse von Wünschen und Zielen (2019–2025)

Über den Zeitraum von sieben Jahren lässt sich beobachten, dass die grundlegenden Bedürfnisse wie Sicherheit, Wohnen und soziale Kontakte wiederholt benannt werden, sich jedoch die genannten Beispiele und die Dringlichkeit bestimmter Themen verändern.

1. Digitale Teilhabe und Kommunikation

Ein signifikanter Trend, der bereits 2019 begann und bis heute anhält, ist der Wunsch nach digitaler Teilhabe. 2019 wurde WLAN noch oft als „fehlendes Extra“ in den Einrichtungen wahrgenommen und die Bitte war breit über die Einrichtungen und Dienste des Sozialwerks verteilt in den Wünschen zu finden. Über die Jahre 2021/2022 entwickelte sich dieser Wunsch in Richtung Smartphone-, PC- und Laptop-Schulungen. Klient:innen wollen nicht „nur“ Internetzugang, sondern aktiv den Umgang mit Smartphones und modernen Kommunikationsmethoden erlernen, um soziale Kontakte (insbesondere während und nach der Pandemie) aufrechtzuerhalten.

2. Wohnsituation

Die Wohnsituation ist jahresübergreifend eines der Hauptthemen innerhalb der Domäne **Emotionales Wohlbefinden**, findet aber auch in anderen Domänen zahlreiche Erwähnungen. Ab dem Jahr 2021 wurden die Wünsche und Ziele der Klient:innen in der eigenen Wohnung in die Auswertung einbezogen. Die Entwicklung bei diesem Thema sollte daher differenziert betrachtet werden:

- Klient:innen in der Besonderen Wohnform geben vermehrt den Wunsch nach einem eigenen Schlüssel und dem Auszug in Außenwohngruppen oder eigene Wohnungen an. Sie begründen dies zumeist mit der Steigerung ihrer Privatsphäre.
- Klient:innen in der eigenen Wohnung, die vom Ambulant Betreuten Wohnen unterstützt werden (BeWo), thematisieren dagegen verstärkt den Erhalt ihres momentanen Lebensstandards und den Schutz vor Vereinsamung.³¹

Die Inhaltsanalyse zeigt hier deutlich, dass „Wohnen“ nicht nur darin zu sehen ist, ein Dach über dem Kopf zu haben, sondern als zentrales Element der Selbstbestimmung wahrgenommen wird. Dies wird auch im Kapitel VI.4 zu den Wohnformen im Sozialwerk im Zeitverlauf deutlich.

3. Finanzielle Sicherheit im Wandel der Zeit

Anhand der Kategorie „Geldverwaltung“ lässt sich über die Jahre ein Schwerpunkt der allgemeinen gesellschaftlichen Entwicklung ablesen, denn die finanzielle Situation der Klient:innen verschlechtert sich zunehmend.

Während 2019 und 2020 vor allem Kommentare rund um das Erlernen des Umgangs mit Geld im Vordergrund standen, verschob sich der Fokus 2023/2024 deutlich auf äußere Einflussfaktoren. Die Inflation und steigende Lebensmittelpreise werden seither zu einer belastenden Realität für die Klient:innen. Der Wunsch nach einer Erhöhung des Barbetrages bzw. Taschengeldes³² oder des Werkstattlohns spiegelt die existenziellen Sorgen der letzten Jahre wider und wirkt sich zunehmend auf weitere Lebensbereiche der Menschen aus.

4. Psychische Stabilität

Über alle Jahre hinweg, in denen qualitative Kommentare von den POS-Interviewer:innen aufgenommen wurden, ist das Bewusstsein der Klient:innen für die eigene psychische Gesundheit sehr hoch. Es wird aktiv Assistenz zur Bewältigung von Krisen, bei der Förderung von Abstinenz oder Unterstützung bei vielfältigen Problemstellungen eingefordert. Interessant ist hierbei die Verbindung zur Sozialen Inklusion: Der Wunsch nach Kontakten und Freundschaften außerhalb des Sozialwerks wuchs stetig. Die Inhaltsanalyse verdeutlicht, dass viele Klient:innen verstärkt danach streben, Teil der regulären Nachbarschaft, Gemeinde bzw. eines Vereins zu werden.

Die folgende Tabelle zeigt jeweils die drei am häufigsten genannten Themenbereiche pro Jahr, basierend auf den Ergebnissen der qualitativen Inhaltsanalysen der POS-Berichte aus den Jahren 2019 bis 2025:³³

Jahr	Top 1 Wunsch-Thema	Top 2 Wunsch-Thema	Top 3 Wunsch-Thema	Besonderheit/Kontext
2019	Digitalisierung (WLAN/TV)	Eigenständigkeit im Alltag	Wohnsituation (Umzug/ Eigene Wohnung)	Vorstellung der Inhaltsanalyse als Methode
2020	Wohnsituation	Arbeit & Beschäftigung	Digitalisierung (WLAN/Smartphones)	geprägt durch Corona-Einschränkungen
2021	Arbeit & Beschäftigung	Digitalisierung (Kenntniserwerb)	Eigenständigkeit & Selbstständigkeit	Einbeziehung der eigenen Wohnung (BeWo)
2022	Digitalisierung (Kenntniserwerb)	Wohnsituation (Selbstständigkeit)	Psychische Stabilität	Normalisierung nach der Pandemie
2023	Arbeit & Beschäftigung	Wohnsituation (Auszugswunsch)	Digitalisierung (Hardware/WLAN-Geschwindigkeit)	Inflation & gestiegene Preise werden Thema
2024	Finanzielle Mittel (Eigengeld)	Berufliche Veränderung	Wohnsituation & Privatsphäre	Wunsch nach Inklusion/ 1. Arbeitsmarkt
2025 ³⁴	Finanzielle Sicherheit	Wohnsituation (Aus- bzw. Umzug)	Psychische Stabilität	projektbezogene Erhebung (ca. 400 Interviews)

Die thematische Auswertung der Wünsche und Ziele im Rahmen der POS-Interviews von 2019 bis 2025 zeigt, dass die Klient:innen zunehmend selbstbewusster auftreten und auch Erwartungen an das Sozialwerk St. Georg äußern. Die qualitative Inhaltsanalyse belegt, dass die Unterstützung der Menschen im Sozialwerk St. Georg weit über die Grundversorgung hinausgeht und alle Lebensbereiche der Klient:innen umfasst, die auch innerhalb der 8 Domänen des POS-Interviews abgebildet werden. Die Ergebnisse zeigen des Weiteren, dass trotz der projektbezogenen, geringeren Anzahl von POS-Interviews im letzten Jahr die bereits in den Vorjahren benannten Kategorien weiterhin eine hohe Relevanz besitzen.

Im Verlauf der qualitativen Auswertungen hat sich eine bemerkenswerte Anzahl an Wünschen und Zielen ergeben, die aufzeigt, wie vielfältig und individuell die Wünsche der Klient:innen sein können. Hier der tabellarische Überblick:³⁵

Jahr	Wünsche & Ziele gesamt	davon besondere Wohnform	davon eigene Wohnung	Kommentare gesamt
2019	1.071	1.071	nicht erfasst	2.157
2020	2.607	2.607	nicht erfasst	4.044
2021	3.219	2.840	379	6.620
2022	2.449	2.004	445	5.170
2023	3.458	1.994	1.464	6.888
2024	1.903	1.142	752	4.297
2025 ³⁶	635	nicht erfasst	nicht erfasst	1.392
Gesamt	15.342	11.658	3.040	30.568

Insgesamt flossen also über 30.000 Kommentare in die Auswertungen ein, von denen etwa die Hälfte (15.342) konkrete Wünsche und Ziele enthalten. Die prozentuale Verteilung der Wünsche und Ziele zwischen der besonderen Wohnform und der eigenen Wohnung lassen sich folgendermaßen abbilden:³⁷

Wohnform	Wünsche & Ziele gesamt	Prozentualer Anteil
besondere Wohnform	11.658	79,3 %
eigene Wohnung	3.040	20,7 %
Gesamt (2019–2024)	14.707	100,0 %

Die beeindruckende Anzahl von über 30.000 qualitativen Kommentaren seit Beginn der Auswertungen zeigt eindrücklich, wie intensiv dieses Instrument genutzt wird. Durch das aktive Zuhören und Dokumentieren der POS-Interviewer:innen entsteht eine wertvolle Basis für den Unterstützungsprozess. Im Zuge von anschließenden Reflexionsgesprächen mit den Persönlichen Assistenten und Teilhabebegleitungen werden diese Rückmeldungen u. a. genutzt, um sie in neue, passgenaue Ziele für die Zukunftsplanung zu übersetzen. Die digitale Verknüpfung der quantitativen und qualitativen

POS-Ergebnisse mit der THBS-Software – inklusive der visuellen Darstellung des Spinnennetzdiagramms – sichert dabei eine transparente und lückenlose Übertragung der Ergebnisse für weitere Prozessschritte. Die Klientinnen und Klienten nutzen das Instrument und insbesondere die Möglichkeit, Wünsche, Ziele und ihre Ideen zu benennen, um aktiv mitzugestalten, mehr und klarer denn je. Ihnen gilt daher ein besonderer Dank für die rege Beteiligung und den Mut, das eigene Leben selbstbestimmt in die Hand zu nehmen.

7. Besonderheiten

Zum Abschluss dieses Kapitels VI sollen noch einige Besonderheiten und Auffälligkeiten angesprochen werden, die neben den großen quantitativen Ergebnissen und Entwicklungen (und „mittelgroßen“, s. o.) aufgetaucht sind.

Dieses „Kaleidoskop“ zu POS sieht aus wie folgt:

Jahr	Zahl	Besonderheit / Fact
2010	30.8.2010	An diesem Tag wurde das erste POS-Interview geführt, mit Frau C.
2011	2/2011 253 + 253	Erster Blickpunkt des Sozialwerks-EinBlick zu Qualität des Lebens erscheint. 506 Interviews zur Erprobung der POS wurden von nur 3 Personen geführt.
2012	n = 816	Der Echtbetrieb QdL startet mit 50 % POS und 50 % Zukunftskonferenzen.
2013	n = 1.490	Erstmals liegen „satte“ 1.490 Interviews für die Voll-Auswertung vor.
2015	n = 199 0/null	Erstmalige POS-Erhebung im Ambulant Betreuten Wohnen. Ausstieg des Sozialwerks aus dem POS-Instrument Direkte Beobachtung.
2016	2.079	In diesem Jahr hat das Sozialwerk die meisten POS-Interviews ever geführt.
2017	n = 34	Die erstmalige POS-CA-Erhebung (MW: 121,31).
2018	11.611	Mit dem POS-Jahr 2018 knackt das Sozialwerk die 10.000-Interviews-Marke.
2019	46 Sätze 121,50	Die erste Zusammenfassung des Berichts in Verständlicher Sprache. „Fitte Senioren“: MW von 8 Personen über 70 Jahre in eigener Wohnung.
2021	n = 328 115,36	Die „Corona-Studie“ zeigt, dass die Qualität des Lebens stabilisiert wurde. Das ist der höchste jemals gemessene POS-Wert über alle Interviews ever.
2022	118,88 101,88	Den höchsten POS-Wert aller Gruppen haben Kinder und Jugendliche. Den niedrigsten POS-Wert weisen die Report-by-Others-Klient:innen auf.
2025	402	Durch projektbedingtes Aussetzen vergleichsweise wenige Interviews geführt.
2027	900	Planzahl der POS-Interviews nach Wiederaufnahme der Vollerhebung.

Betrachten wir dies als ein „Neues von gestern“⁴⁰, das nun veröffentlicht wird.



Quellennachweis

- 1 Reinders, H. S./Schalock, R. I.: (2014) How organizations can enhance the quality of life of their clients and assess their results: The Concept of QOL enhancement, in: American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities, 119/1, S. 291–302.
Hier S. 294. Damit ein großes Dankeschön an unseren Spiritus Rector Robert L. Schalock!
- 2 Siehe: <https://www.sozialwerk-st-georg.de/aktuelles/sozialwerk-st-georg-wird-zur-ggmbh.html> (Zugriff 10.4.2026)
- 3 Rössler, Fabio (2026) Auswertung 2025. Qualität des Lebens – Personal Outcomes Scale (POS). Forschungsbericht/Präsentation, XIT. Zusätzlich: Erläuterndes Schreiben vom 14.4.2026. An dieser Stelle vielen Dank an Fabio Rössler, Berater bei der XIT GmbH, Nürnberg, für die wissenschaftliche Unterstützung dieses Kapitels.
- 4 Signifikanz: Wie hoch fällt die Wahrscheinlichkeit aus, dass Ergebnisse durch zufällige Gegebenheiten entstanden sind? Dies wird statistisch berechnet (s. POS-Berichte).
- 5 Es wäre vermessen, zu behaupten, dass es keine weiteren strukturellen und prozessualen Einflussfaktoren auf die Qualität des Lebens der Klient:innen gibt (s. hierzu auch Kap. VII/Projekte). Engagement, Qualifikation und Verfügbarkeit des Personals, Güte der Fachkonzepte und deren Umsetzung, gelungene Investitionen in Settings sind hier wichtige Stichworte.
- 6 Kleine Einschränkung: Die 2025er-Werte sind nicht klar repräsentativ, jedoch leicht belastbar aussagefähig.
- 7 Österwitz, I. (1988) „Independent-Living-Bewegung“, in: Behindertenpädagogik, 3, S. 295–303; zitiert, im Zusammenhang mit dem Autonomie-Modell, nach Theunissen, G. (2009) Empowerment und Inklusion behinderter Menschen, S. 373f.
Freiburg im Br.: Lambertus, 2. Auflage. S. auch <https://www.independentliving.org/docs5/Osterwitz.html> (Zugriff 15.5.2026)
- 8 <https://www.youtube.com/watch?v=lrXmOHadkU4> (Zugriff 15.5.2026)
- 9 Sozialwerk St. Georg (2017) Bericht 2017. Qualität des Lebens. Personal Outcomes Scale. Ressort Qualität.
- 10 Die statistische Signifikanz dient zur Überprüfung, wie wahrscheinlich das Ergebnis einer Messung nur durch Zufall entstanden ist oder ob tatsächlich ein Effekt besteht. Ist ein Ergebnis statistisch signifikant, dann besteht Grund zur Annahme, dass das Ergebnis der Analyse auch für die Grundgesamtheit aller Klient:innen gilt.
- 11 Zitiert nach <https://quillbot.com/de/blog/sprueche-und-zitate/zitate-alter/> (Zugriff 15.5.2026)
- 12 GESIS (2024) Demographische Standards. Gemeinsame Empfehlung ADM/ASI und Statistisches Bundesamt. 7. Ausgabe.
https://www.destatis.de/DE/Methoden/Demografische-Regionale-Standards/Downloads/demografische-standards-2024.pdf?__blob=publicationFile&v=4 (Zugriff 15.5.2026)
- 13 EinBlick 4/2011, S. 4–13. Paul S. – in memoriam an einen denkwürdigen Klienten.
- 14 Sozialwerk St. Georg (2022) POS-Bericht, S. 13.
- 15 Sozialwerk St. Georg (2013) POS-Bericht, S. 25.
- 16 Interner Projektbericht des Ressorts Qualität für den Vorstand am 14.3.2013, Präsentation.
- 17 Sozialwerk St. Georg (2021) Fachkonzept. Angebote für Leistungen zur Sozialen Teilhabe in besonderen Wohnformen. Eigenverlag.
- 18 Vgl. insbesondere <https://www.autea.de/teacch/teacch/> (Zugriff 7.5.2026)
- 19 Sozialwerk St. Georg (2022) Bericht 2022. Qualität des Lebens. Personal Outcomes Scale. Ressort Qualität.
- 20 Eine Klientin, in: EinBlick 4/2014, S. 13.
- 21 Sozialwerk St. Georg (2025) Personal Outcomes Scale POS – CA. Individuelle Qualität des Lebens von Kindern und Jugendlichen messen. Scorebuch & Leitfaden. Internes Arbeitsbuch.
- 22 EinBlick 1/2025, S. 12. Gruppenleiterin V. Bastert.
- 23 EinBlick 4/2014, S. 9.
- 24 EinBlick 3/2018, S. 12, Interview mit der Klientin Ida B.
- 25 EinBlick 4/2014, Interview mit dem „sportbegeisterten“ Klienten Dennis Z. (S. 6/7).
- 26 Sozialwerk St. Georg (2012) Geschäftsbericht. Qualität des Lebens verwirklichen, S. 33. Motto des Geschäftsführers F. Gleißner.
- 27 EinBlick 3/2018, S. 8 (Zitat der Fachleiterin S. Pastuszka).
- 28 Überblick, neben der Internetseite, insbesondere in Sozialwerk St. Georg, EinBlick 1/2025, S. 4–9.
- 29 Sozialwerk St. Georg (2018) Qualität des Lebens. Personal Outcomes Scale. S. 37ff.
- 30 Vgl. Mayring, P. (2010) Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken, S. 12ff. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- 31 Vgl. Vortrag beim Hessischen Sozialtag 2025 an der Goethe-Universität Frankfurt am Main: Zur Einsamkeit im Kontext von Qualität des Lebens – Einsamkeit hat viele Namen (F. Löbler/M. Buchenau, Sozialwerk St. Georg).
- 32 Früher: Eigengeld.
- 33 Tabelle: eigene Darstellung.
- 34 Projektbezogene Daten mit Fokus auf Neugestaltung von Wohnstrukturen und Benchmarking.
- 35 Tabelle: eigene Darstellung.
- 36 Im Jahr 2025 wurden Wünsche und Ziele gesamt erfasst und im Sinne des Projekts nicht explizit für verschiedene Wohnformen ausgewertet.
- 37 Tabelle: eigene Darstellung.



Frank Löbler

VII. Meilensteine & Highlights 2010 bis 2025 – ein Streifzug

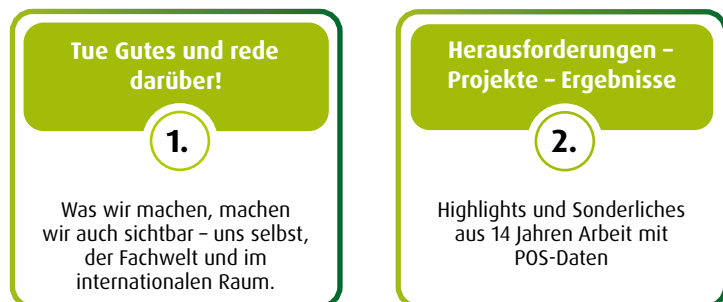
- 1. Tue Gutes und rede darüber!
- 2. Herausforderungen – Projekte – Ergebnisse
- 3. 20.000 – ein persönliches Resümee

VII. Meilensteine & Highlights 2010 bis 2025 – ein Streifzug

Dieses Kapitel unternimmt den Versuch, die Meilensteine und Highlights zu beleuchten, die auf dem recht langen Weg die Einführung und Entwicklung des Gesamtpakets – Konzept Qualität des Lebens & Personal Outcomes Scale & Prozessinnovation (s. Kap. IV) – ausgemacht haben.

Das in der Anfangszeit erschienene Projektlesebuch „Lebe lieber selbstbestimmt“ hatte bereits die ersten Jahre der Einführung des Konzepts Qualität des Lebens bis 2014 umfassend dargestellt, darunter die Top-Ereignisse, war quasi ein „Best of“.¹ Erlauben wir uns nun ein gewisses „Through the Past, Darkly (Big Hits Vol. 2)“²: Anknüpfend daran sollen in diesem Kapitel insbesondere die Top-Ereignisse nach 2014 zur Geltung kommen.

Wir präsentieren die Meilensteine und Highlights nach folgenden 2 Oberthemen:



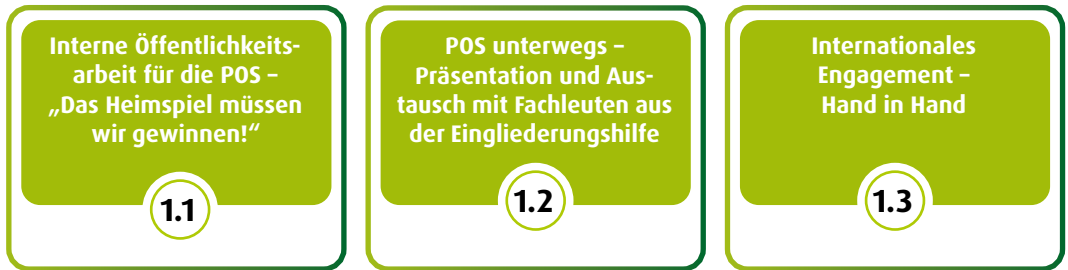
1. Tue Gutes und rede darüber!³

Ab 2014 hat sich das Sozialwerk St. Georg auf den Weg gemacht, auf sein innovatives Konzept aufmerksam zu machen. Es sollte ja nicht im Verborgenen bleiben, was wir gestalten. Dabei ging es darum,

- sich über das eigene Tun auszutauschen und die Menschen in der eigenen Organisation zu motivieren und „mitzunehmen“,
- die positiven Effekte zu unterstreichen,
- stolz zu sein, zu motivieren und das eigene Tun zu würdigen,
- andere zu inspirieren und zur Nachahmung anzuregen,

ohne in Marketingposen und/oder eitle Selbstdarstellung zu verfallen.

Der Fokus von **Tue Gutes und rede darüber!** liegt auf 3 Bereichen, die in den folgenden Unterkapiteln beschrieben sind:



1.1 Interne Öffentlichkeitsarbeit für die POS – „Das Heimspiel müssen wir gewinnen!“

Am 1.1.2012 fiel, wie im Projektlesebuch „Lebe lieber selbstbestimmt“ beschrieben, der „Startschuss“: Nach mehr als einem Jahr Vorbereitungszeit hielt das neue Assistenzkonzept Qualität des Lebens Einzug in den Lebensalltag der Klient:innen und den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden.

Zur „Vorbereitungszeit“ zählten insbesondere:

- Es wurde ein vom Management initiiertes und verantworteter Arbeitsschritt⁴ aufgelegt, in dem geprüft wurde, ob das Konzept Qualität des Lebens & Prozessinnovation & POS geeignet ist, und welche Veränderungen durch das Sozialwerk erforderlich sind, damit es „passt“,
- die Erprobung der POS 2010 mit 31 Klient:innen und 2011 mit 253 Klient:innen und 253 Mitarbeitenden durch das Ressort Qualität,
- Erarbeitung eines verbindlichen POS-Interview-Leitfadens, ebenfalls durch das Ressort Qualität, hier: in Zusammenarbeit mit den Lizenzgebern,
- der Aufbau und die Qualifizierung eines Personenkreises, der die neue Funktionsgruppe Teilhabebegleitung bilden sollte,⁵
- die Aufstellung des Arbeitsprozesses in einer zentralen Arbeitsgruppe unter der Leitung des Projektleiters Friedrich Gleißner (später zur Geschäftsführung Westfalen-Süd berufen),
- die Umsetzung des Arbeitsprozesses in eine Software, die „Zukunftsplanungssoftware“, schließlich kurz und bündig „THBS“ genannt, mit der Firma InHaus GmbH aus Duisburg.

Das Zusammenspiel der Komponenten und die Leitideen dahinter sind in Kap. IV dieses Buches umfassend beschrieben.



Im Einführungsprozess im Sozialwerk St. Georg stechen in der „Hurra-Phase“ bis 2015 folgende Charakteristika heraus, die in Richtung interne Öffentlichkeitsarbeit ihre Wirkung erzeugen sollten:

- eindeutige und klare Positionierung der obersten Managementebenen pro Veränderung
- Verzicht auf einen gerade im Sozialbereich beliebten Klassiker – das Modellprojekt als „Spielwiese“, mit der mit relativ wenig Ressourcen die Arbeit ausprobiert werden kann – zugunsten einer gesetzten Organisationsentscheidung
- Kommunikation nicht „nur“ über eine Person der Öffentlichkeitsarbeit oder über eine Projekt-/ Begleitgruppe als Promotoren, sondern Rekrutierung aller Personen des Fach- und Führungspersonals hierzu, d. h. gleichzeitig über 100 Personen einzubeziehen und in die Verantwortung zu nehmen

In dieser „Hurra-Phase“ wurden, soweit der Autor dies überblicken kann, wenig Möglichkeiten ausgelassen, um zu informieren und zu motivieren, mitzumachen:

Interne Veröffentlichungen und Materialien

- Lebe lieber selbstbestimmt, das Projektlesebuch
- Beiträge in der Hauszeitschrift EinBlick^o und in regionalen Heften
- Brief an die Mitarbeitenden mit der Gehaltsmitteilung nach Hause
- Brief an alle gesetzlichen Betreuer:innen
- Berichte in Klientenzeitschriften (Schachtlaus, Christophorushaus aktuell)
- Flyer Teilhabebegleitung

Mitmach- und Lern-Veranstaltungen

- Auftaktveranstaltungen in allen Unternehmensbereichen
- Regionale World Cafés in Bad Fredeburg, Gelsenkirchen und Hamm
- Regionale Angebote für Klient:innen

Website

- Neuaufstellung von www.sozialwerk-st-georg.de mit vielen Elementen zu Qualität des Lebens

Kreativ: Bild & Film & Theater

- Entwicklung von 8 Icons für die 8 Domänen
- Film „Lebe lieber selbstbestimmt – unser Assistenzkonzept“⁷
- Theaterstück „THB in 5 Akten“

Fortbildung

- An das Konzept angepasste Aufstellung und Kommunikation der jährlichen Fortbildungsprogramme⁸

Fachveranstaltungen

- Jahreskonferenzen THB in Workshop-Form
- Praxisdialoge mit Leitungen und Mitarbeitenden (inkl. MAV)
- Leitungskonferenzen

Qualitätsmanagement

- Das Konzept Qualität des Lebens erscheint und wird verbindliche Grundlage im Sozialwerk St. Georg
- Veröffentlichung des neuen Dienstleistungsprozesses sowie weiterer Neuregelungen im Qualitätsmanagementhandbuch
- Durchführung interner Audits hierzu ab 2012

Ein paar **Highlights** aus dieser Phase sind:

- die Entwicklung der 8 Icons für die 8 Domänen der Qualität des Lebens, sowohl als Einzel-Icons als auch kommentiert (z. B. „Soziale Inklusion – Mittendrin!“)
- die sehr erfolgreiche Veranstaltung „Da kann ich ganz viel machen, woll?!“ am 20.6.2013, in der die Mitarbeitenden aus Westfalen-Süd einen Mitmachtag/Aktionstag veranstalteten. „Mit allen Sinnen“ wurden die 8 Domänen erfassbar gemacht – Musik, Malen, Bohren, Reden, Entspannen etc.⁹
- die Erfolgsmeldung „Unsere Personal Outcomes Scale ist zuverlässig und sicher“¹⁰. Hier werden die positiven Werte zur Analyse der Gütekriterien (s. auch Kap. VII.3) gewürdigt sowie mit der Quantität und Akzeptanz argumentiert: „Darüber hinaus sprechen die Tatsachen, dass mittels der POS eine hohe Anzahl von Klientinnen und Klienten als Experten ihrer eigenen Qualität des Lebens selber zu Wort kommt sowie der wachsende internationale Anwenderkreis für diesen Fragebogen.“

Unbestrittener TOP-Meilenstein in dieser Phase war, dass es gelang, führende Vertreter von Quality of Life nach Gelsenkirchen einzuladen, um unserem Unternehmen das Konzept in Breite und Tiefe näher zu bringen. Die Veranstaltung hieß „Ich sehe was, was du nicht siehst, und das ist ...?“ und galt als Analogie zum Kinderspiel. Was ist **deine** subjektive Wahrnehmung davon, wie **dein** Leben aussehen soll – so der zukünftige Blick auf die Arbeit mit Klient:innen, die **andere** Sichtweise.

Ab 2015 begann eine Phase des **Qualitätsbetriebs**, in der es um Konsolidierung des Erreichten, den angestrebten Ausbau des Hauses und die weitere Professionalisierung des Sozialwerks St. Georg ging. Bezogen auf das Thema interne Öffentlichkeitsarbeit ist im Nachhinein eine Fokussierung auf folgende Elemente festzustellen:

- Die Jahresergebnisse wurden detailliert im Verwaltungsrat des Sozialwerks St. Georg berichtet, der gedruckte **Jahresbericht** Qualität des Lebens. Personal Outcomes Scale erschien ab 2017.¹²
- Projekt-, Ereignis- und Veranstaltungsberichte in der hauseigenen Zeitschrift EinBlick und in den Geschäftsberichten des Sozialwerks, z.B. die Filme „Teilhabebegleiter:innen im Sozialwerk St. Georg“¹³ sowie „Der Mensch macht den Unterschied. Teilhabe am gesellschaftlichen Leben“: „Den Führerschein machen, ins Kino gehen oder einkaufen, Freunde treffen, Bus fahren, eine Ausbildung machen, im Chor singen – alles ganz alltäglich. Sollte man meinen. Aber nicht für jeden Menschen. Uns im Sozialwerk St. Georg ist es wichtig, dass jeder und jede an den verschiedenen Facetten des Lebens teilnehmen kann. Daher werden Menschen bei uns unter anderem von Teilhabebegleiterinnen und -begleitern unterstützt.“¹⁴
- Erfahrungen und Erlebnisse von Klient:innen im Zusammenhang mit Qualität des Lebens, z. B. zum Thema Sozialraum im Schwerpunktthema „Als Bürger unter Bürgern – Wir hier im Quartier“ im EinBlick 2/2026, S. 4–15.

Meilensteine & Highlights gab es in dieser Phase auch wieder einige, über die dann ausgiebig berichtet wurde:

- die Jahreskonferenz Teilhabebegleitung am 8.10.2015, mit Gästen aus deutschen Einrichtungen sowie internationalen Gästen aus Middelburg und Maastricht (Bericht im EinBlick 4/2015, S. 21)
- die Fachtagung Qualität des Lebens am 23.3.2016, mit den ursprünglichen Autor:innen der POS Prof. Claudia Claes, Prof. Jos van Loon – und erneut Robert L. Schalock, PhD, dem weltweit berühmtesten Vertreter des Konzepts (Bericht im EinBlick 2/2016, S. 22f)
- Anmeldung der POS-Bildmarke und POS-Wort/Bildmarke beim Deutschen Patent- und Markenamt 2016

Schließlich gab es in dieser Phase am 16.3.2017 ein „legendäres Theaterstück“, vorgeführt von Claudia Hagel (Geschäftsführerin des Geschäftsbereichs Ruhrgebiet) und Frank Löbler in Monschau beim Caritasverband Aachen. Deren Vortrag endete mit dem Abschlussstatement zur Teilhabebegleitung: „... statt des ‚bloß Möglichen‘ das zunächst unmöglich Erscheinende doch möglich und zum Gegenstand der Assistenz werden zu lassen – das ist die Kunst.“

Unweigerlich, aber doch richtigerweise wird ein **Qualitätsbetrieb** nach einer Weile durch die **Qualitätskritik** herausgefordert. Nicht nur im Sozialwerk St. Georg wird das Gegebene konfrontiert mit Fragen:

- Die Arbeit erstarrt in (langweiliger) Routine – jedes Jahr ein POS-Interview, warum soll ich immer wieder mitmachen?
- Jetzt sind wir mit dem Konzept im „21st century thinking“ (Robert L. Schalock) angekommen – und wie geht es jetzt weiter?
- Um den Mehrwert des Konzepts weiter zu erzielen, müssen weitere Ressourcen eingesetzt werden, die man nicht ohne Weiteres hat oder nicht hierfür einsetzen will – ein Thema im Sozialwerk war z. B. die Frage der Übertragung der im stationären Bereich eingeführten Teilhabebegleitung in das Ambulant Betreute Wohnen.
- Die nötigen Ressourcen zur Aufrechterhaltung des Status quo werden von anderen Unternehmensbereichen verbraucht (Personaleinwerbung durch Personalmangel, Investitionen in Technik und Digitalisierung) – wie geht es weiter?

Für die Organisation und ihr Management gilt, die Entwicklung zu analysieren, zu verändern und auch, wo nötig, dagegen zu halten, wenn z. B. die Forderung erhoben wird, sich auf die Umsetzung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen zu konzentrieren, und von der Verwirklichung der Unternehmensvision und -mission (da zu aufwändig und daher zu teuer) Abstand zu nehmen.

Die **Qualitätskritik** (aus Sicht von Promotoren) wurde bereits im Höhepunktjahr 2019 mit dem Buch „Innovation personenbezogener Dienstleistungen“ (Bernshausen/Löbner 2019) markiert, in dem sowohl Erreichtes in der „Hurra-Phase“ und im **Qualitätsbetrieb** umfassend dargestellt ist. Gleichzeitig wurde auch die Chance beschrieben, mit eben diesem Qualitätsbetrieb in erneuerter Form den Herausforderungen der (erwarteten) BTHG-Transformation begegnen zu können.

Für die Ergebnisqualität gemäß BTHG sollte in den Landesrahmenverträgen der Zielerreichungsgrad der Leistungserbringung vorgesehen werden. Hierzu ist die Einbeziehung der Klienten, deren Mitwirkung und Bewertung unabdingbar: „Die Messung der Qualität des Lebens trägt entscheidend dazu bei, die Ergebnisse des Teilhabeprozesses regelmäßig zu überprüfen, um Veränderungen und gemeinsame Verbesserungswege deutlich zu machen.“ Diese sich (zur damaligen Zeit) abzeichnende Entwicklung ließ „aufhorchen“.¹⁶

BTHG, eigentlich Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen.

„Das Bundesteilhabegesetz (BTHG) ist ein umfassendes Gesetzespaket, das in vier zeitversetzten Reformstufen bis 2023 in Kraft tritt und das für Menschen mit Behinderungen viele Verbesserungen vorsieht. Mit dem BTHG wurden mehr Möglichkeiten der Teilhabe und mehr Selbstbestimmung für Menschen mit Behinderungen geschaffen. Menschen mit Behinderungen, die Eingliederungshilfe beziehen, können mehr von ihrem Einkommen und Vermögen behalten. Gleichzeitig werden die Kommunen und Länder entlastet, da Grundsicherungs- und Eingliederungshilfeleistungen getrennt und teilweise vom Bund übernommen werden.“¹⁵

In die Phase der anlaufenden **Qualitätskritik** fiel dann auch noch die Corona-Pandemie, die auch das Sozialwerk zum umfassenden Krisenmanagement veranlasste. Bei sicherlich den allermeisten Zeitzeugen ergibt sich in den Köpfen ein Vor-Corona-/Nach-Corona-Bild. Die Pandemie habe nicht nur das öffentliche Leben vorübergehend lahmgelegt, sondern tiefgreifende Veränderungen im kollektiven Bewusstsein und in den Denkstrukturen der Menschen hinterlassen.¹⁷

Nun war ganz praktisch die hier auf POS bezogene Frage zu klären und zu kommunizieren, was zu tun ist, wenn die persönlichen Begegnungen, die doch für ein Zusammenarbeiten an der individuellen Qualität des Lebens so wichtig sind, nicht mehr oder nur noch mit einer Plastikscheibe getrennt voneinander stattfinden können? Wie gut kann ein POS-Interview sein, das telefonisch geführt wird?

Wir können Krise!

Durch die Corona-Pandemie haben wir alle viele Einschränkungen erlebt. Aber was ist eigentlich mit unserer Qualität des Lebens passiert? Dazu sollte uns eine Studie Auskunft geben, die das Sozialwerk St. Georg bei der Firma XIT aus Nürnberg in Auftrag gegeben hat. Jetzt wurden die Ergebnisse zu den Auswirkungen der Pandemie veröffentlicht. Die Studie zeigt, dass es im letzten Jahr im Sozialwerk gelungen ist, die Qualität des Lebens der Klientinnen und Klienten weitgehend zu stabilisieren. Nur beim Thema Rechte gab es 2020 ein niedrigeres Ergebnis als 2019. Frank Löbler, Leiter des Ressorts Qualität und Projektleiter, hebt hervor: „Dies war allerdings nur möglich mit einem immensen Kraftaufwand aller Beteiligten! Wir können im Sozialwerk stolz darauf sein, dass wir das geschafft haben.“¹⁸

Schließlich wurde im hauseigenen EinBlick auch noch „Die Rückkehr der Teilhabebegleiter“ (in die Einrichtungen, in Präsenz) gemeldet. Diese Darstellung blieb zurecht intern nicht unkritisiert.

Bereits während der Pandemie, aber gerade auch nach dem Abklingen wurde vor dem Hintergrund veränderter Anforderungen und „BTHG“ an der Neuaufstellung des Assistenzprozesses im Sozialwerk St. Georg gearbeitet, bezogen auf die 3 Komponenten:

Konzept Qualität des Lebens

Kein Grund, dies infrage zu stellen, da gut, richtig und in der Organisation verankert

Personal Outcomes Scale

In der Gesamtheit nicht infrage gestellt, aber Aktualisierung des Leitfadens erforderlich

Prozessinnovation „Teilhabebegleitung“

Aus fachlichen und wirtschaftlichen Gründen veränderungsbedürftig



Meilensteine & Highlights in dieser Phase waren bis Ende 2023:

- Einführung des „**Klientenfensters**“ 2020 in der Software THBS. Hier hat ein Klient die Möglichkeit, sich in die THBS einzuloggen und die eigene Dokumentation zu lesen. Hierzu gehören auch die POS-Ergebnisse, die als Spinnennetzdiagramm im Menü Stammdaten abgelegt sind.
- die Feier zum 10-jährigen Jubiläum der Teilhabebegleitung 2022. Das Konzept „orientiert sich nicht an dem, was ein Mensch nicht kann, sondern an seinen Zielen und seiner persönlichen Qualität des Lebens. Es ist unsere Antwort auf die UN-Behindertenrechtskonvention, in der das Recht auf Selbstbestimmung verankert ist.“ (Vorständin G. Bernshausen, Bericht in Splitter # 65)
- die Kopplung/Integration der neuen Bedarfsermittlung des Leistungsträgers BEI_NRW in die Assistenzsoftware (eingeführt am „Murmeltiertag“) ab 2023 sowie weitere Softwareanpassungen hinsichtlich der BTHG-Anforderungen (z.B. systematische Zuordnung der Maßnahmen zu den Zielen)
- die POS-Fachtagung „POS in Deutschland: Wertvolle Erfahrungen und kommende Herausforderungen“ am 27.4.2023 in Gelsenkirchen. Bei dieser Fachtagung wurden mit internationalen Gästen die Entwicklung der POS dargestellt sowie vom Vorstand die „Qualität des Lebens als Innovations-Chance“ eingeleitet. Zudem stellten sich mit der Stiftung Haus Lindenhof aus Schwäbisch Gmünd und der Jugendberatung und Jugendhilfe Frankfurt/M. zwei erfahrene POS-Anwender mit ihren Ergebnissen¹⁹ vor. Besonders intensiv wurde gemeinsam an Fachthemen gearbeitet und Ideen wurden entwickelt!
- die Herstellung der Personenidentität von Teilhabebegleiter:in und POS-Interviewer:in, zunächst im Ambulant Betreuten Wohnen, kurz darauf auch in der Besonderen Wohnform (wie es nun hieß). So ist es in 2023 gelungen, deutlich mehr Klient:innen für die Teilnahme am POS-Interview zu gewinnen, insbesondere aus dem Bereich Ambulant Betreutes Wohnen, wo sich die Teilnahme sogar verdreifacht hatte.²⁰
- die neue, mit der Sozialwerk-Website zusätzlich betriebene POS-Website <https://www.pos-misst-lebensqualitaet.de/> geht Mai 2023 an den Start. Sie will alle Antworten rund um die POS digital zur Verfügung stellen. Flyer o.ä. sind passé!

Die aktuelle Entwicklung ab 2024, verbunden mit den zukünftigen Weichenstellungen, wird in Kap. VIII dargestellt.

1.2 POS unterwegs – „Roll up for The Mystery Tour“²¹

Dem Sozialwerk St. Georg war es wichtig, über das Thema Qualität des Lebens/POS in die Reflexion mit Dritten zu gehen, über unser Tun zu berichten und Feedback von Fachleuten aus der Eingliederungshilfe – inklusive der Leistungsträger – einzuholen. Das war verbunden mit dem Stolz, die Einführung gewagt und unternehmensintern in Gang gesetzt zu haben: „Großartig war und ist die Bereitschaft aller Mitarbeitenden und Leitungskräfte in den Einrichtungen, Diensten und Verwaltungen, diesen neuen Weg mitzugehen, Vertrautes zu verlassen, Neues zu lernen, mit Unsicherheiten und Verunsicherungen umzugehen.“ (Bernshausen 2014, S. 7, in: Lebe lieber selbstbestimmt)

Grundlage für das Auftreten im deutschen Raum und die (Selbst-)Darstellung als innovatives Unternehmen waren die glaubwürdige Praxisumsetzung des Konzepts Qualität des Lebens als Leitbild sowie der quantitativ und qualitativ nachhaltige Einsatz der POS-Interviews in der Praxis.

Insgesamt sind unzählige Veranstaltungen, Auftritte, Projekte, Schriften, Kontakte, Aktionen usw. entstanden, deren komplette Zusammenstellung schon geschichtsdetektivische Züge annehmen würde. Nachhaltiges Interesse bzw. Meilensteine von **POS unterwegs** waren, neben der Information und Kommunikation mit unserem Heimat-Bundesland Nordrhein-Westfalen²² und mit einigen anderen²³ insbesondere die folgenden Bundesländer:



2013 bis 2024

Baden-Württemberg – über die Jahre immer mal wieder

POS für/in Stetten, Biberach, Liebenau, den LWV, Mosbach, Reutlingen, Schwäb. Gmünd/Oberboihingen (Leben inklusiv)

Abschluss POS-Agreement mit der Stiftung Haus Lindenhof Mai 2018, Workshop mit der Bruderhaus Diakonie 2024

2019 bis 2023

Hessen – intensiver Austausch mit ausgewählten Trägern

POS für/in Schotten und Frankfurt (insgesamt 3 x Events)

Abschluss POS-Agreements mit der Jugendberatung & Jugendhilfe 2020 sowie der Frankfurter Werkgemeinschaft 2023

2014 bis 2023

Niedersachsen – breit gestreutes Interesse, zuletzt bzgl. Landesrahmenvertrag²⁴

POS für/in Diakonie, Lebenshilfe, Rotenburg, Braunschweig, Landessozialamt sowie Goslar und Stadthagen (je 2 x)

Keine Abschlüsse.

Mit den Veränderungen im Zusammenhang mit dem BTHG ab 2018 und den Verhandlungen um die Landesrahmenverträge kam in Deutschland eine neue Nachfragewelle nach einem erprobten Instrument der Wirkungsmessung auf, die auf POS bezogen vom Sozialwerk St. Georg umfassend befriedigt wurde. Hier waren wir mit der Information über das umfassend erprobte Messinstrument auf einem guten Weg.

Dann erreichte uns die Corona-Pandemie, die auch den gewohnten persönlichen Kontakten mit vielen Interessierten ein jähes Ende bereitete. Letztlich hat die Veränderung in der Kommunikation miteinander diesen Informationsdrang nicht gestoppt, sondern in die digitale Welt verlagert.

Hier lassen sich einige **Meilensteine** anfügen, die sich dadurch auszeichnen, dass sie nicht nur die fortdauernde Kommunikation über Qualität des Lebens und deren Messung dokumentieren, sondern auch zeigen, dass ein digitaler Austausch möglich ist:



2021 > Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge – digital

**Wirkungsorientiertes Controlling der EGH für Menschen mit Behinderung:
Konzept-Umsetzung-Ergebnisse.**

Beitrag: Netzwerktagung für Controller:innen und Führungskräfte.
Wirkungen messen und Leistungen weiterentwickeln.

2021 > Cuxhavener Fachtagung – digital

Wirkungsorientiertes Controlling in Einrichtungen für Menschen mit Assistenzbedarf.

Beitrag: Wirksamkeit und Wirkungskontrolle. Wie misst man Teilhabe?
Arbeitskreis Freier Träger im Landkreis Cuxhaven.

2021 > Niedersachsen – digital

Wirkung messen in der Eingliederungshilfe. Praxiserfahrungen zur Qualität der Umsetzung.

Beitrag: Selbstbestimmung und Teilhabe in Niedersachsen. Einen wirksamen Weg gestalten.
Lebenshilfe Landesverband.

2022 > Hamburger Fachtagung – digital

Teilhabebegleitung und Messung der Qualität des Lebens durch die Personal Outcomes Scale (POS).

Beitrag: Von der Planung zur Wirkung. Fachtag von Leben mit Behinderung Hamburg
Sozialeinrichtungen gGmbH.

2022 > Bayerische Caritas-Tagung – digital

Wirkungsmessung mit der Personal Outcomes Scale (POS) – Praxisbericht aus NRW.

Beitrag: Klausur des AK Wohnen innerhalb der Landesarbeitsgemeinschaft CBP
in Kempten – digital zugeschaltet.

Nach dem Abklingen der Corona-Pandemie konnten die „Touren“ bzw. die Präsentationen und Diskussionen endlich wieder in Präsenz aufgenommen werden. Auch für diese Phase lassen sich einige durchaus ansehnliche **Meilensteine** benennen:



**2020 > Deutsche Gesellschaft für Qualität, Frankfurt/M.
Fachkreis QM in der sozialen Dienstleistung**

**Wirkung und Wirksamkeit sozialer Dienstleistungen
(mit A. Rothstein, Innere Mission Darmstadt).**

Beitrag: <https://www.youtube.com/watch?v=bwy3Zhq2Ygg>;
3,217 Klicks, Stand 27.4.2026.

**2022 > Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge,
Fürsorgetag in Essen, NRW**

Wirkungsorientierung in der Eingliederungshilfe – ein Beitrag zur Qualitätssicherung?

Beitrag und Diskussion im Rahmen des 82. Deutschen Fürsorgetages,
F 1.7 Wirkungsorientierung.

**2023 > Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge,
Projekt Umsetzungsbegleitung BTHG**

**Wirkung ganz praktisch – Individuelle Qualität des Lebens messen
mit der POS (mit S. Schneider, Sozialwerk St. Georg).**

Beitrag und Diskussion im Rahmen der Fachveranstaltung Wirksamkeit in der Eingliederungshilfe.

**2025 > Hessischer Sozialtag 2025,
veranstaltet von der Jugendberatung und Jugendhilfe Frankfurt/M.**

**Zur Einsamkeit im Kontext von Qualität des Lebens –
Einsamkeit hat viele Namen (mit M. Buchenau, Sozialwerk St. Georg).**

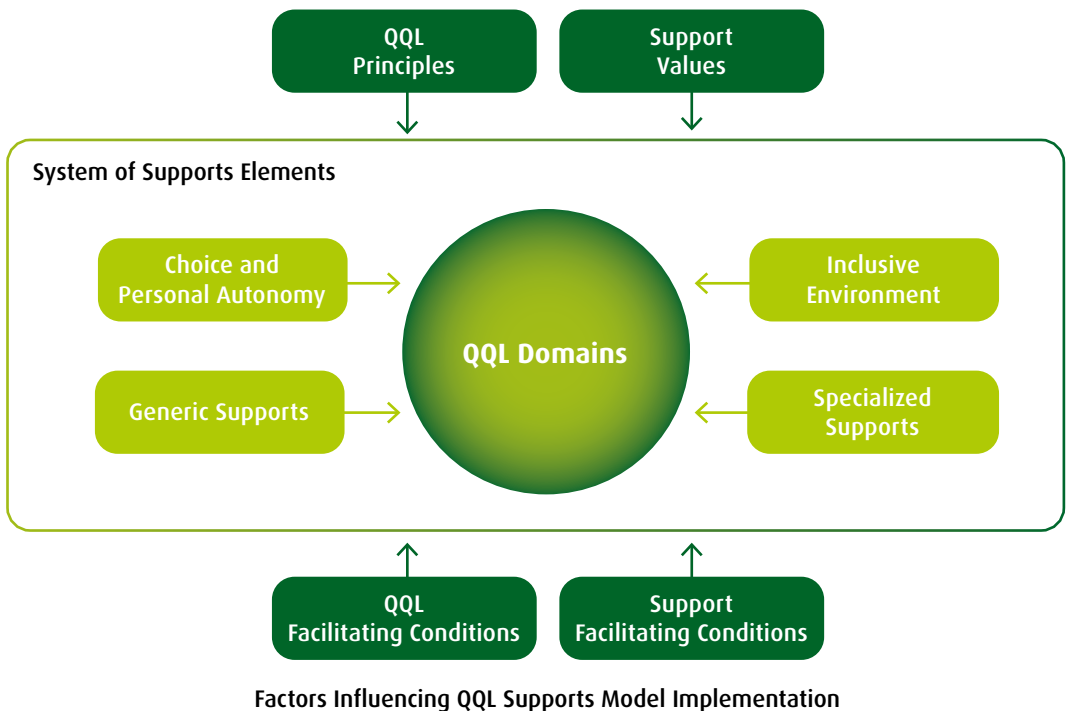
Beitrag und Diskussion für den Fachbereich Eingliederungshilfe an der Goethe-Universität
Frankfurt am Main.

In der Rückschau wird beim Schreiben der „missionarische Eifer“ erneut deutlich und die Erwartung, dass unsere Absicht, direkt Mitstreiter und Supporter zu finden, offene Türen einrennen müsste. Im Fazit halten wir fest, dass es uns gelungen ist ...

- das Instrument POS in der Fachwelt fest bekannt zu machen,
- das Sozialwerk St. Georg als „best practice“-Beispiel der Anwendung zu kennzeichnen,
- das Sozialwerk St. Georg als Anlaufstation für Fragen zur Wirkungsorientierung im Rahmen der BTHG-Veränderung zu etablieren und
- eine kleine/feine Gruppe von Mitstreitern zu finden, mit denen der Austausch über Qualität des Lebens, Messung und organisatorische Umsetzung des Konzepts bestens gelingt.

1.3 Internationales Engagement – Hand in Hand

Die Personal Outcomes Scale im Rahmen des Konzepts Qualität des Lebens ist von der Entstehungsgeschichte her eine internationale, vor allem europäische Bewegung mit dem Ziel, der Praxis ein fundiertes wissenschaftliches Messinstrument zur Verfügung zu stellen. Zur Fundierung gehört neben der Erprobung von Anwendungsfällen²⁵ notwendigerweise die Abbildung von Komponenten – grob: von Personen und Sachen, die man für die erfolgreiche Umsetzung braucht – in einem Unterstützungsmodell.²⁶



Entscheidend für die Anwendung ist jedoch: Die entsprechende Umsetzung in sozialen Dienstleistungen erfolgt immer organisations-, kontext- und kulturspezifisch – im Falle des Sozialwerks St. Georg mit der Prozessinnovation Teilhabebegleitung (s. Kapitel IV) unter den deutschen Bedingungen des anlaufenden BTHG im traditionellen sozialrechtlichen Dreieck Leistungsnahmer – Leistungserbringer – Leistungsträger.

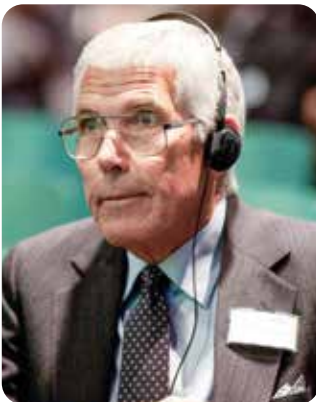


Zur Geschichte der Einführung im Sozialwerk St. Georg gehört daher untrennbar der Austausch auf internationaler Ebene. Es galt sicherzustellen, dass wir internationalen Standards genügen, damit wir vorzeigbarer Teil der „Bewegung“ sind.²⁷ Vice versa hatten wir dadurch die Möglichkeit, internationale Akteure für das Vorhaben des Sozialwerks zu akquirieren.

Einen wichtigen **Meilenstein** stellt die **Veröffentlichung der POS in deutscher Sprache** im Juli 2012 dar²⁸, Bestandteil des Agreements mit der niederländischen Stiftung Arduin aus Middelburg, die im August 2012 dort vor Ort unterzeichnet wurde.

Im Oktober 2012 ging es direkt „in die Vollen“ mit der Fachtagung „Ich sehe was, was du nicht siehst, und das ist ...? Qualität, Change Management und Bewusstseinswechsel“ im Schacht Bismarck in Gelsenkirchen. Dabei gelang es durch entsprechendes Engagement, bis auf Miguel Verdugo internationale Top-Akteure der Qualität des Lebens²⁹ nach Deutschland zu holen: Jos van Loon (Stichting Arduin/Universität Gent), Jim Thompson (Illinois State University, leider inzwischen verstorben) und allen voran den unbestrittenen „Nestor“ der Quality-of-Life-Bewegung, Dr. Robert L. Schalock.

Dieses Event war wahrlich ein Meilenstein und richtete sich an die Organisation Sozialwerk St. Georg, machte gleichzeitig auch den internationalen Fachleuten deutlich, dass mit dem Sozialwerk als Akteur im Feld zu rechnen ist.



Dr. Robert L. Schalock

Der US-Amerikaner Dr. Robert L. Schalock, geb. 1941, ist emeritierter Professor und ehemaliger Lehrstuhlinhaber für Psychologie am Hastings College, Nebraska. Er trat 2007 eine Gastprofessur an der Universität Gent an und arbeitete mit der Fachgruppe Orthopädagogik und der Stichting Arduin in den Niederlanden an der POS. Zusammen mit Miguel A. Verdugo gilt er als Begründer der 8 Domänen der Qualität des Lebens.

Robert L. Schalock, „Bob“, reiste immer gern, aber nie ohne seine Frau Sue.

Die fachlichen Austausche auf internationaler Ebene setzten sich in den folgenden Jahren fort. Unterstützt vom Sozialwerk wurden zum Beispiel:



**2013 > Prof. Dr. Claudia Claes/Kathy Colpaert/Jos van Loon,
Stijn Vandevelde, Robert L. Schalock**

Crossing Boundaries: QOL Assessment in 6 Countries using the Personal Outcomes Scale (POS).

Präsentation auf der 137. Annual Conference der AAIDD, Pittsburgh, USA.

2013 – 2014 > Prof. Dr. Claudia Claes

Personal Outcomes Scale for Children and Adolescents. An Instrument for the Assessment of Individual Quality of Life of Children and Adolescents between the Ages of 6–18.

Forschungsprojekt HoGent, Belgien.

**2014 – 2018 > Prof. Dr. Claudia Claes/Marco Lombardi/Chun-Yu Chiu/
Hanne Vandenbussche/Robert L. Schalock**

International Delphi Study on UN Convention on Rights and the Concept of Quality of Life (German speaking leg).

Forschungsprojekt HoGent, Belgien.

Darüber hinaus gab es weitere Top-Veranstaltungen im Zusammenhang mit Qualität des Lebens/POS mit bedeutender Beteiligung des Sozialwerks St. Georg, insbesondere:

2014 > Cathy Ficker Terril, Council on Quality and Leadership (CQL), Towson, Maryland (USA)

Appreciative Inquiry: Listening and Learning Boundaries.

Vortrag vor dem Wissenschaftlichen Beirat des Sozialwerks St. Georg am 22.5.2014 in Gelsenkirchen.

2014 > Frank Löbler, Sozialwerk St. Georg

Making Inclusion Happen: Quality of Life, Personal Outcomes Scale and Teilhabebegleitung in Germany.

Präsentation beim 138th Annual Meeting AAIDD/Embracing Complexity, Orlando, Florida (USA).

2015 > Robert L. Schalock/Claudia Claes/Frank Löbler/Laura Gomez

The Impact of The Quality of Life Concept on Research, Policy, and Practice.

Präsentation beim 139th Annual Meeting AAIDD/Making a Difference through Research, Practice, and Policy, Louisville, Kentucky (USA).

Am 23.3.2018 wurde in Dordrecht (Niederlande) die Stichting (Stiftung) POS Nederland gegründet. Dies war (auch) eine Reaktion auf veränderte Marktbedingungen für soziale Dienstleister in den Niederlanden. Hier wurde insbesondere auf ambulante Unterstützung sowie auf Dezentralisierung im Rahmen der (Kosten-)Verantwortung von Kommunen gesetzt.

Träger von POS Nederland wurden neben der Stiftung Arduin aus Middelburg die Stiftung Estinea aus Aalten und die Stiftung Radar aus Maastricht, die dadurch ihre Kräfte und ihr Wissen bündeln wollten. Zudem ging es darum, die POS vor dem Hintergrund des dort geltenden und von der Branchenorganisation Vereinigung Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) überwachten Qualitätsrahmens für Einrichtungen zu vermarkten.

Das Sozialwerk St. Georg nahm an dieser Veranstaltung, von einer anderen Fachveranstaltung in Gent kommend³¹, persönlich teil, um mit den Kolleg:innen den Start in die weitere Zusammenarbeit zu begleiten.³²

Ein weiterer **Meilenstein** wurde 2019 gesetzt: Vor dem Hintergrund der veränderten Marktsituation in den Niederlanden wurde die Fortsetzung der Vertragsgemeinschaft mit den neuen POS-Lizenzgebern, der HoGent in Belgien anstelle der Stiftung Arduin, geschlossen. Mit diesem Agreement sicherte sich das Sozialwerk St. Georg die POS-Exklusivrechte für Deutschland, verbunden mit der Auflage, nicht nur das fachliche Qualifizierungsprogramm für das Instrument vollständig umzusetzen, sondern auch die Vertragssituationen für die Verbreitung des Instruments in Deutschland zu verwalten und zu gestalten.

Dieser Abschluss war der Beginn eines intensiven und regelmäßigen Austauschs zwischen den Vertragspartnern, vertreten durch Equality/HoGent.



Das Equality Research Collective (ERC)

ist eine Einrichtung an der Hogeschool Ghent³³ in Belgien. Ziel oder eher Mission ist es, der „sozialen Ausgrenzung von Menschen in prekären Lebenssituationen entgegenzuwirken und ihre Lebensqualität sowie die Gewährleistung ihrer Menschenrechte zu verbessern.“

Besonderes Charakteristikum ist die Einbindung von sogenannten „Erfahrungsmitarbeitern“, d. h. Menschen mit Behinderungen, in Forschung und Lehre!

Das ERC³⁴ beschäftigt sich im Rahmen der Forschung insbesondere mit den Themen Qualität des Lebens und Menschenrechte, Zugang zu lebensnotwendigen Gütern, Diversity, Multi-professionelle Zusammenarbeit, Gemeindenaher Support sowie Qualitätsgestützte Pflege und Dienstleistungen. Leitung bzw. Koordination hat Frau Jessica DeMayer inne.

In der Corona-Zeit, insbesondere ab 2020, wurde der fachliche Austausch auch in diesem Arbeitsbereich umstände halber online fortgesetzt. Herauszuheben in dieser Zeit ist das von HoGent organisierte International POS Meeting am 3.9.2020, an dem Fachleute aus Einrichtungen in Belgien (Abilis), den Niederlanden, Zypern, England (Mencap), Irland (Kare), Italien, Japan, Portugal, Spanien, Taiwan, USA (LifeShare) sowie das Sozialwerk St. Georg für Deutschland teilnahmen.

Im Ergebnis wurde die weitere Zusammenarbeit an der POS sowie an weiteren verwandten Themen vereinbart. Dies sollte nicht „nur“ online erfolgen, sondern persönlich. Denn irgendwann sollte „Corona“ ja auch einmal abklingen, so der Gedanke dahinter.

Nach dem Abklingen ergab sich im Juni 2022 die Gelegenheit, mit den POS-Fachleuten und Anwendern von POS Nederland in den persönlichen Austausch zu kommen. Das Sozialwerk St. Georg trug in persona Frank Löbler mit der Präsentation von „Kwaliteit van bestaan, net om de hoek? Wat Sozialwerk St. Georg doet, Waarom we het doen en Welk verschil het maakt“³⁵ und der Diskussion darüber zum Erfolg der wirklich bunten Veranstaltung bei.

Das Messinstrument POS ist zwar etwas in die reiferen Jahre gekommen, aber aktuell weiter international anerkannt und im Einsatz. Im Januar 2024 kam es zu einem deutsch-japanischen Austausch im Sozialwerk St. Georg.³⁶ Gesprächspartnerin war Frau Dr. Mizuho Tatsuta von der Universität Kopenhagen, die die POS ins Japanische übersetzt hatte. Um die Vorteile der Anwendung für japanische Sozialeinrichtungen besser in Worte fassen zu können, holte sie sich die Expertise erfahrener Anwenderorganisationen in Europa ein – natürlich mit Station Sozialwerk St. Georg.

Eine besondere Freude stellte der Besuch des Sozialwerks St. Georg bei unseren österreichischen Kolleg:innen von W.I.R.-Inklusive Dienstleistungen 2024 in Hall in Tirol dar. Diese haben sich zur Aufgabe gestellt, mit ihrem Kernprozess Lebensbegleitung ein Höchstmaß an Lebensqualität für



deren Klient:innen sicherzustellen.³⁷ Im Auftrag und in Abstimmung mit den internationalen POS-Lizenzgebern wurde eine Vor-Ort-Überprüfung durchgeführt, die zur Übergabe eines offiziellen Organisationszertifikats POS/Qualität des Lebens führte. Der Austausch mit den Mitstreitern aus Österreich ist ungebrochen.

Freundschaften muss man pflegen, damit sie halten und Win-win-Situationen erbringen, die zum jeweiligen Nutzen sind.³⁸ Im Oktober 2025 fand in Gent am Equality-Institut der dortigen Hogeschool ein intensiver Austausch über die gemeinsamen Anwendungsgebiete statt. Dabei wurden mit den erfahrenen POS-Fachkräften, der Institutsleiterin Prof. Dr. J. DeMayer und der Dekanin Prof. Dr. C. Claes (Mitautorin der POS) konkrete Pläne zur weiteren Zusammenarbeit geschmiedet.

Meilenstein: Zum 1.1.2026 wurde ein neuer POS-Vertrag zwischen dem internationalen POS-Lizenzgeber HoGent (Belgien), dem deutschen Lizenzgeber und POS-Anwender Sozialwerk St. Georg und dem POS-Anwender und langjährigen Partner Stiftung Haus Lindenhof aus Schwäbisch Gmünd geschlossen, der die Nutzung des bewährten Instruments POS festschreibt.

Mit diesem Vertrag schreibt das Sozialwerk die Erfolgsgeschichte seines Teilhabe-Konzepts Qualität des Lebens fort und stellt dies nun mit dem Vertrag (bis 2036!) langfristig sicher.

Das Sozialwerk hält weiter die Exklusivrechte für Deutschland und bleibt auf Wunsch von HoGent weiter erster Ansprechpartner für alle deutschsprachigen Partner und Interessenten. Allerdings mit einer wichtigen Ausnahme: Die Stiftung Haus Lindenhof, langjähriger Partner, wird sich eigenverantwortlich dem Marketing der POS im Bundesland Baden-Württemberg widmen.

2. Herausforderungen – Projekte – Ergebnisse

„Der beste Weg, ein Projekt schneller abzuschließen, ist, früher anzufangen.“³⁹

Das Sozialwerk St. Georg hat die Einführung der POS immer auch als Chance gesehen, die Anwendung des Instruments vielfältig zu gestalten und neugierig zu bleiben, wie weit uns das bringt. Dies ist zum einen der internen Öffentlichkeitsarbeit zu Qualität des Lebens geschuldet (s.o.) und der Auffassung, dass wir durchaus in der Lage sind, gemeinsam das Instrumentarium weiterzuentwickeln und uns für neue Erfahrungen zu öffnen. Zum anderen beförderte die gewollte Beteiligung der Wissenschaft als Reflexionsfläche unseres Tuns geradezu folgerichtig immer wieder neu, was man mit der wachsenden Menge der Daten alles anfangen kann.

Ein wesentlicher **Meilenstein** in der Entwicklung war die offizielle Abnahme der POS als wissenschaftlich zuverlässiges und valides Instrument durch den **Wissenschaftlichen Beirat**⁴⁰ des Sozialwerks St. Georg am 14.3.2013. In seiner Expertise zum POS-Projekt wurde nicht nur konstatiert, dass das Sozialwerk mit seiner Beschäftigung mit den Wirkungen seiner Leistungen „einen innovativen und zukunftsweisenden Weg“ beschreitet. Es wurde auch eine Reihe von Aufgaben empfohlen, um eine effektive wirkungsorientierte Steuerung zu generieren sowie die Auswertung der Daten methodisch zu verbessern.⁴¹

Die Überprüfung von zentralen Gütekriterien eines quantitativen Tests ist für die Bestimmung der Qualität eines Fragebogens und damit der Frage, ob die mit seiner Hilfe gemachten Aussagen wissenschaftliche Aussagefähigkeit besitzen, von erheblicher Bedeutung. Hierbei muss vor allem sichergestellt werden, dass das Erhebungsinstrument **zuverlässig** (zufällig das Falsche messen vermeiden) sowie **valide** (das Einschleichen systematischer Fehler vermeiden) ist (s. Kap. III).

Zunächst fand in Zusammenarbeit mit der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt eine statistische Analyse des POS-Datensatzes aus dem Jahr 2011 ($n = 253$) statt, inklusive Faktorenanalyse. Prof. Dr. B. Halfar, auch Mitglied des Wissenschaftlichen Beirats des Sozialwerks, stellte fest, dass der POS-Fragebogen den aktuellen wissenschaftlichen Standards entspricht, solide statistische Auswertungen ermöglicht und dass auf der Basis der Ergebnisse fundierte Aussagen zur Qualität des Lebens möglich sind.⁴²

Die Analyse der psychometrischen Eigenschaften Zuverlässigkeit und Validität wurde 2012 mit einer deutlich höheren Anzahl an Interviewdaten ($n = 801$) intern fortgesetzt. Sie erbrachte die (erhofften) positiven Ergebnisse, die dann in 2015 in einem Beitrag eines renommierten Herausgeberbuches veröffentlicht wurden.⁴³

Im Rahmen der Qualifikation und Qualitätssicherung der POS-Interviews durch (ebenfalls extern qualifizierte) interne POS-Instrukteure des Sozialwerks war darüber hinaus das dritte Qualitätskriterium Objektivität erfüllt – und damit war ein verlässliches Paket geschnürt.

Damit konnte auch aus wissenschaftlicher Sicht mit der POS vertrauenswürdig gearbeitet werden:

Zuverlässigkeit Stabilität des Instruments Akzeptabel bis gut	Validität Genauigkeit des Instruments Akzeptabel	Objektivität Messfehlervermeidung Gut
--	---	--

Begünstigt durch die zwangsläufig zunehmende Zahl der vorliegenden Interviewsätze und aufgrund sozialwissenschaftlichen Ehrgeizes ist es nach 2014 zu vertiefenden Analysen sowie Projekten gekommen. Ziel war es, Herausforderungen anzunehmen, Einsichten zu gewinnen und für Verbesserungen zu nutzen.

Meilensteine bereits zu Beginn des Echtbetriebs waren einige Strukturprojekte. Hervorzuheben sind insbesondere:



2012 > Buchprojekt mit Jos van Loon, Mitautor des flämischen Originals und dem BOD-Verlag

POS Personal Outcomes Scale. Individuelle Qualität des Lebens.
(J. van Loon/G. Bernshausen/F. Löbler/M. Buchenau)

Ergebnis: deutsche Übersetzung gemäß Agreement mit dem Lizenzgeber, Eintritt in den normalen Büchermarkt.

2012 > Softwareprojekt des Sozialwerks mit der InHaus GmbH, Duisburg

Softwareanwendung POS-Interviewsoftware
Praxisbericht aus NRW.

Ergebnis: Systematisierte POS-Daten-Eingabe mit Export-Funktion, dahinter liegende Datenbank.

Die Software ist bis zum heutigen Tage in Betrieb und dient zum einen den POS-Interviewer:innen zur sicheren Eingabe ihrer Interviewergebnisse und zu deren Dokumentation/Information. Die in den Interviews geäußerten Wünsche der Klient:innen können in die weitere Software THBS, die sich mit der Planung und Dokumentation der Assistenz befasst, übertragen werden. Zum anderen wird die Exportfunktion genutzt, um die Daten zur Weiterverarbeitung in das Statistik-Programm SPSS zu transferieren. Aus diesen Berechnungen lassen sich dann verlässliche sozialwissenschaftliche Analysen durchführen.

2014 > Bachelorprojekt Frau L. Borgmann, Katholische Hochschule Münster mit dem Sozialwerk St. Georg

„Qualität des Lebens“: Ein Vergleich von (10) Menschen mit und (10) ohne geistige Behinderung, 17.11.2014.

Ergebnis: LQ Menschen mit geistiger Behinderung Mittelwert = 109,80/
LQ Menschen ohne geistige Behinderung Mittelwert = 129,00

Die Untersuchung⁴⁴ wurde mit vergleichbaren sozio-demografischen Gruppen durchgeführt. Benachteiligungen von Menschen mit geistiger Behinderung werden insbesondere gesehen bei:

- Soziale Inklusion und Soziale Beziehungen – hier werden die Initiierung sozialer Netzwerke sowie Planung und Aufbau eines inklusiven Sozialraums angeregt.
- Ausgleich der „schlechten“ Werte bei Persönliche Entwicklung und Materielles Wohlbefinden durch Gestaltung des Unterstützungsbedarfs im Arbeitsleben.
- Unterstützung von Menschen mit geistiger Behinderung in ihrer Rolle als Staatsbürger, insb. bei Wahlen.
- Anders als erwartet ergaben sich keine wesentlichen Unterschiede in der Domäne Selbstbestimmung.

Gerade auch nach der „Hurra-Phase“, die mit „Lebe lieber selbstbestimmt“ Ende 2014 abgeschlossen war, wurde die Projektarbeit fortgesetzt/intensiviert und es gab eine Reihe von **Meilensteinen** zu vermeiden:



2015 – 2017 > Internes Forschungsprojekt des Sozialwerks (ausführende Expertin: S. Schneider, Ressort Qualität)

Erste Drei-Jahres-Zeitverlaufsanalyse zur Entwicklung der Lebensqualität im Gemeinschaftlichen Wohnen.

Ergebnis: + 1,08 Punkte bei 657 Klient:innen, die 2015 + 2016 + 2017 interviewt wurden (POS-Bericht 2018).

Zentrales Ergebnis dieses Projekts über 657 Personen des Gemeinschaftlichen Wohnens (jetzt: Besondere Wohnform) 2015 bis 2017 ist – bei gleicher Grundgesamtheit! –, dass die Qualität des Lebens kontinuierlich und signifikant stieg. Im Detail zeigt sich, dass der Mittelwert von 111,23/2015 auf 111,88/2016 und dann auf 112,31/2017 angestiegen ist.

Bei 5 von 8 Domänen sind die Mittelwerte über die drei Jahre konstant gestiegen; signifikante Anstiege wurden zwischen den Jahren 2015 und 2017 in den Domänen **Soziale Inklusion**, **Rechte** und **Physisches Wohlbefinden** festgestellt. Am größten war der Zuwachs in der Domäne **Soziale Inklusion** (+0,34).

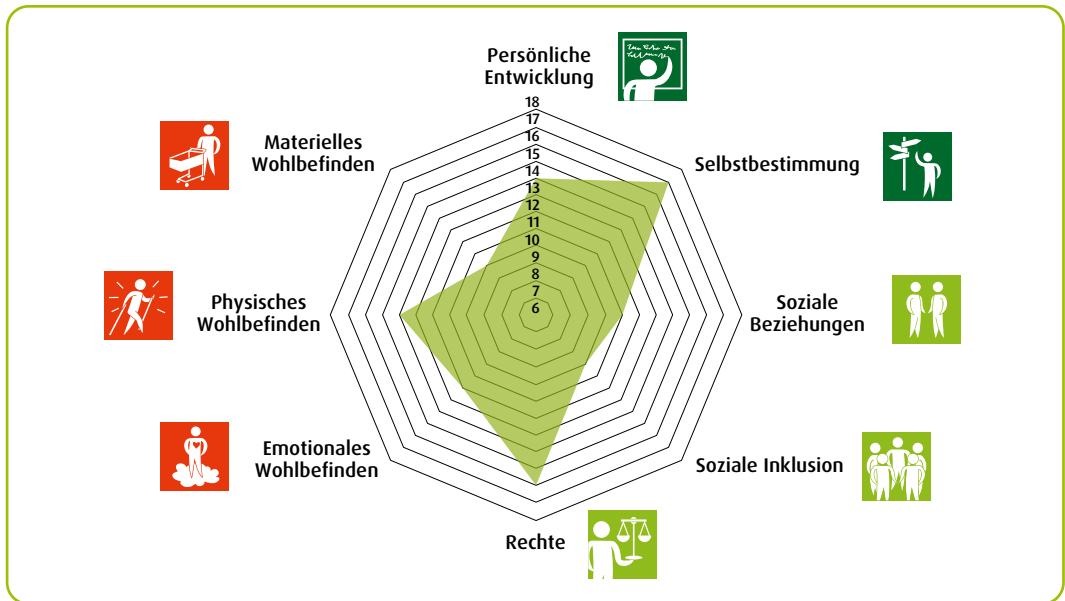
2017 > Erprobungsprojekt des Sozialwerks zur III. Altersklasse, gemeinsam mit der Diakonie Gütersloh

Übersetzung und praktische Erprobung der POS O 65+ für Menschen über 65.

Ergebnis: Fragebogen und Leitfaden funktionieren auch bei älteren Menschen, Anwendungsbezug verbesserbar.

Die POS O 65+ (Ouderen = Ältere), entwickelt 2015 in Gent, ist gedacht für den Einsatz bei älteren Menschen. Neben der POS A (Adults) für die Erwachsenen 18+ und der POS CA (Children & Adolescents) 6–18 ist dies also die dritte Variante, mit der nun alle Altersklassen abgebildet sind.

In Zusammenarbeit mit einer belgischen Muttersprachlerin hat das Sozialwerk 2016 den Fragebogen ins Deutsche übersetzt. Sie ist bis heute allerdings noch Testversion. Als wichtiger Zwischenschritt wurde gemeinsam mit der Diakonie Gütersloh praktisch erprobt, mit Erlaubnis von J. van Loon. In einer Ambulant Betreuten Pflegewohngemeinschaft konnten 7 Interviews durchgeführt werden, hier ein Beispiel:



Die quantitativen und qualitativen Ergebnisse wurden dem Partner für die Weiterarbeit zur Verfügung gestellt.

Ein weiterer **Meilenstein** war ein Wirkungscontrollingprojekt, ob und wie man aus den individuellen, realen POS-Daten zu einer individuellen Schätzung von POS-Werten kommen kann.⁴⁵



2017/2018 > Forschungsprojekt des Sozialwerks mit der XIT GmbH, Nürnberg

Wirkungsorientiertes Controlling im Sozialwerk St. Georg (WoC 1.0 bis WoC 3.1).

Ergebnis: Unabhängige Prüfung der POS-Analysen | Modellentwicklung.

Datengrundlage war die Vornahme von 3.748 POS-Interviews in den Jahren 2013, 2015 und 2016, wobei 2015 auch die Grundgesamtheit der ambulanten Klient:innen ein Interviewangebot erhielt (n = 744, POS-Bericht 2016).

Die Analyse wurde grob gesagt mithilfe einer „Formel“ dargestellt, nach der sich die Produktivität als Ergebnis der POS-Ist-Werte minus der POS-Schätzwerte, geteilt durch die Summe des Leistungsentgelts, darstellt. Um zur Schätzung zu kommen, braucht man ein Modell und ein statistisches Verfahren.

Das Modell wurde erstellt und das statistische Verfahren der Schätzgleichung war erfolgreich.⁴⁶ Es umfasste 3 Arten von Variablen:

- Signifikant: Alter, Wohnform, Klientengruppe, Unternehmensbereich und Vergütung gesamt
- Stabilisierend: Geschlecht, Familienstand, Verweildauer, Güte des Arbeitsplatzes, Leitungsspannen, Fachkraftquote
- Optional stabilisierend: Pflegestufe, Bildungsniveau, Beschäftigungsstatus (2015 zusätzlich erhoben, s. POS-Bericht 2016)

Das Variablenmodell konnte sich sehen lassen.⁴⁷ Es wurde auch aufgrund des erforderlichen Aufwandes (s. o. Qualitätskritik) nicht weiter ausformuliert.



2016 – 2018 > Internes Forschungsprojekt des Sozialwerks (ausführende Expertin: S. Schneider, Ressort Qualität)

Zweite Drei-Jahres-Zeitverlaufsanalyse zur Entwicklung der Lebensqualität im Ambulant Betreuten Wohnen.

Ergebnis: + 1,06 Punkte bei 239 Klient:innen, die 2016 + 2017 + 2018 interviewt wurden (POS-Bericht 2019).

Zentrales Ergebnis dieses Projekts über 239 Personen, die in einer eigenen Wohnung leben und ambulant unterstützt wurden 2016 bis 2018, ist – bei gleicher Grundgesamtheit! –, dass die Qualität des Lebens kontinuierlich stieg. Im Detail zeigt sich, dass der Mittelwert dieser Klient:innen von 117,80/2016 auf 117,91/2017 und dann auf 118,86/2018 kontinuierlich anstieg.⁴⁸

Auf der Ebene der einzelnen Domänen sind bei 6 von 8 Domänen die Mittelwerte zwischen 2016 und 2018 angestiegen. Signifikante Zugewinne waren bei **Rechte** (+ 0,24) und **Physisches Wohlbefinden** (+ 0,45) festzustellen. Bei den **Sozialen Beziehungen** war der Mittelwert hingegen über die drei Jahre hinweg kontinuierlich gesunken, wobei nur der Unterschied zwischen 2016 und 2017 auch signifikant ist.

Fünf Jahre nach „Lebe lieber selbstbestimmt“ bekam das Sozialwerk St. Georg das Angebot, mit einem POS-Buch auf den Büchermarkt zu gehen, um die „praktischen Erfahrungen mit sozialwissenschaftlichem Hintergrund“⁴⁹ vor- und darzustellen.



**2019 > Buchprojekt des Sozialwerks (G. Bernshausen/F. Löbler)
mit dem Springer-Verlag (Dr. B. Becher)**

**Innovation personenbezogener Dienstleistungen als Prozess.
Exemplarische Fallstudie eines Innovationsprozesses zur Bereicherung der sozialen Assistenz
durch Teilhabebegleitung.**

Ergebnis: Darstellung des Konzepts | Beitrag zur BTHG-Diskussion |
Dokumentation der Sozialwerksaktivitäten und des Projektmanagements.

In diesem Buch wird beschrieben, wie Dienstleistungsprozesse in Sozialunternehmen verändert – besser innoviert – werden können, um auch weiterhin als Leistungserbringer im Wettbewerb bestehen zu können. Vorgestellt werden Qualität des Lebens als passendes Konzept für die Gestaltung sozialer Dienstleistungen (sowie Messung mit der POS) und die Gestaltung des Innovationsprozesses im Rahmen des Projektmanagements.

Fazit der Autoren: Prozesse der Entwicklung und Umsetzung von Innovationen sind erfolgreich, wenn personelle und finanzielle Ressourcen eingesetzt werden, fachliche Expertise und die Kompetenz zum Projektdesign, zur Projektsteuerung und -evaluation sowie zur Personal- und Organisationsentwicklung eingebracht werden.

Die Diskussion um reale und vermeintliche BTHG-Veränderungen ging derweil unvermindert weiter. Als „Sidekick“ beteiligte sich das Sozialwerk an der fachlichen Diskussion in Deutschland, hier: der relevanten QM-Gemeinde, mit einem Projekt:



**2019/2020 > Veröffentlichtes Studienprojekt der DGQ,
Fachkreis QM in der sozialen Dienstleistung**

Wirkung sozialer Dienstleistungen erfassen (Whitepaper).

Ergebnis: Übersicht über 14 Instrumente | 6 Instrumentensteckbriefe inkl. POS |
Beitrag zur Fachdiskussion.

Bei diesem Studienprojekt ging es betont praxisorientiert darum, den interessierten Mitgliedern der DGQ, insbesondere dem ca. 250 Personen starken Fachkreis QM in der sozialen Dienstleistung, strukturierte Informationen in Form von Steckbriefen zu ausgewählten Wirkungsinstrumenten zur Verfügung zu stellen.⁵⁰

Hintergrund war zum einen die BTHG-Veränderung als Antrieb für das Sozialwerk, mitzumachen. Darüber hinaus wurde die Wahrnehmung aufgenommen, dass viele die Frage umtreibt, wie „Wirkung“ sinnvoll und mit vertretbarem Aufwand in der Organisationspraxis umgesetzt werden kann, was eine erste Bestandsaufnahme rechtfertigte.⁵¹

Ergänzung: Diese Sorge um den hohen (und nicht-refinanzierten) Aufwand dominierte auch eine begrenzte Anfrage bei Kolleg:innen des oben genannten Fachkreises 2022/2023. Wirkungsmessung, Einbezug der Klient:innen, Umsetzung QM-Prozess-geleitet werden sehr positiv aufgenommen. Es dominiert jedoch der Einsatz im Rahmen von Erprobungsprojekten.



**2018 – 2020 > Internes Forschungsprojekt des Sozialwerks
(ausführende Expertin: S. Schneider, Ressort Qualität)**

Doppelte Drei-Jahres-Zeitverlaufsanalyse zur Entwicklung der Lebensqualität bei erwachsenen Klient:innen.

Ergebnis 1: + 1,08 Punkte bei 386 stationären Klient:innen, die 2018 + 2019 + 2020 interviewt wurden (POS-Bericht 2020).

Ergebnis 2: + 3,12 Punkte bei 77 ambulanten Klient:innen, die 2018 + 2019 + 2020 interviewt wurden (POS-Bericht 2020).

Zentrales Ergebnis dieses Projekts über 463 Personen, die im Zeitraum 2018 bis 2020 durchgehend vom Sozialwerk stationär oder ambulant unterstützt wurden, ist, dass in beiden Angeboten die Qualität des Lebens kontinuierlich und signifikant anstieg – ein Top-Ergebnis der Analyse.

	Mittelwerte ABW 2018 – 2020	Differenz 2018 – 2020	Mittelwerte GW 2018 – 2020	Differenz 2018 – 2020
Persönliche Entwicklung		+ 0,22		+ 0,11
Selbstbestimmung		+ 0,16	klarer Anstieg	+ 0,26*
Soziale Beziehungen		+ 0,39		– 0,10
Soziale Inklusion	klarer Anstieg	+ 0,77*		+ 0,20
Rechte		0,00		– 0,10
Emotionales Wohlbefinden	klarer Anstieg	+ 0,52*		+ 0,17
Physisches Wohlbefinden		+ 0,26		+ 0,11
Materielles Wohlbefinden	klarer Anstieg	+ 0,81*	klarer Anstieg	+ 0,43*
Qualität des Lebens	116,32 117,68 119,44	+ 3,12*	111,12 111,77 112,20	+ 1,08*

Es war eine breite Verbesserung festzustellen: Auf der Ebene der einzelnen Domänen sind im ambulanten Bereich bei 7 von 8 Domänen und im stationären Bereich bei 6 von 8 Domänen die Mittelwerte zwischen 2018 und 2020 angestiegen!

Im **Materiellen Wohlbefinden** gab es in beiden Bereichen sogar signifikante Anstiege in diesen drei Jahren. Im ambulanten Bereich stiegen die **Soziale Inklusion** (!) sowie das **Emotionale Wohlbefinden** ebenfalls signifikant an. Im stationären Bereich wiederum konnte die **Selbstbestimmung** signifikant gesteigert werden.

Wie bereits oben dargestellt führte die Corona-Pandemie in vielerlei Hinsicht zu einer Zäsur. Das Sozialwerk St. Georg reagierte mit einem „Corona-Projekt“, das ebenfalls einen Meilenstein darstellt. Gemeinsam mit der XIT GmbH wurden die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Qualität des Lebens der Klient:innen im Sozialwerk St. Georg analysiert.

2020/2021 > Forschungsprojekt des Sozialwerks mit der XIT GmbH, Nürnberg



Empirische Analyse der Auswirkungen der Corona-Epidemie in der Eingliederungshilfe: Messung der QdL im Sozialwerk mit der POS.

Ergebnis: „Wir können Krise“ | Management Letter/Presse.

Hierzu wurden unternehmenseigene Datenbestände genutzt, insbesondere POS-Daten 2019/2020 sowie Einträge aus der Teilhabedokumentation im Zeitraum März–Juli 2019/2020, um zu erkennen, was sich im Vergleich zum Vorjahr feststellen lässt. Im Ergebnis war es gelungen, die Qualität des Lebens bis auf die Domäne Rechte weitgehend zu stabilisieren. Aber: Für die Klientengruppe Menschen mit geistiger Behinderung gab es tatsächlich mehr Hinweise auf eine gesunkene Qualität des Lebens in dieser Phase.

„Corona“ erzeugte zudem einen zusätzlichen Aufwand an Dokumentation und damit auch an eingesetzter Arbeitszeit der Mitarbeitenden. Insbesondere ging es primär um Aufklärung gegenüber Klient:innen. Gleichzeitig wurden, der Analyse der Teilhabedokumentation folgend, die Assistenzaufträge in der Krise nicht aus den Augen verloren. All dies wurde geleistet durch einen erheblichen Einsatz von Ressourcen, der alle Beteiligten an und auch über die Belastungsgrenze führte.

Die Vervielfachung der Kommunikation wurde durchgehend als Stressor wahrgenommen. Gleichzeitig, so der Tenor interviewter Fokusgruppen, war die gelingende Kommunikation zentraler Schlüssel zur Krisenbewältigung.⁵²

In 2022 brachte das Sozialwerk St. Georg dann einen weiteren Aspekt in die Analyse der POS-Daten: den Stadt-Land-Vergleich.⁵³



**2021/2022 > Internes Forschungsprojekt des Sozialwerks
(ausführende Expertin: S. Schneider, Ressort Qualität)**

**Zwei Stadt-Land-Vergleiche zur Lebensqualität im Gemeinschaftlichen Wohnen
(POS-Berichte 2022 und 2023).**

Ergebnis: Qualität des Lebens ist deutlich besser in eher ländlichen Gebieten | interne Diskussion.

Mit diesem Projekt wurde zwei Jahre hintereinander der Frage nachgegangen, inwiefern es Unterschiede in der Qualität des Lebens zwischen (stationären) Klient:innen des Sozialwerks gibt, die a) in der Stadt oder b) in eher ländlichen oder c) in sehr ländlichen Gebieten wohnen. Die Ergebnisse zeigen eindeutig, dass Klient:innen im eher ländlichen Raum eine signifikant höhere Qualität des Lebens haben als Klient:innen in der Stadt oder in sehr ländlichen Räumen:

Siedlungsform	Jahr	Mittelwert	
Stadt (n = 309)	2021	112,87	
Stadt (n = 484)	2022	112,00*	signifikant niedriger
Eher ländlich (n = 199)	2021	116,00*	signifikant höher
Eher ländlich (n = 235)	2022	114,05	
Sehr ländlich (n = 351)	2021	112,66*	signifikant höher
Sehr ländlich (n = 484)	2022	113,57	

Auch liegt bei Klient:innen im eher ländlichen Raum der Wert des POS-Interviews mit dem geringsten Ergebnis mit 92 Punkten deutlich über dem Minimalwert in städtischen und sehr ländlichen Gebieten (jeweils 78 Punkte).

Auf der Ebene der 8 Domänen der Qualität des Lebens haben sich im Hinblick auf die Ländlichkeit folgende Unterschiede gezeigt:

- **2021:** Klient:innen, die in städtischen Räumen wohnen, haben signifikant niedrigere Mittelwerte in den Domänen **Soziale Beziehungen** und **Materielles Wohlbefinden** als Klient:innen in eher oder sehr ländlichen Gebieten.
- **2022:** Klient:innen, die in einer Stadt wohnen, haben ein signifikant geringeres **Materielles Wohlbefinden**.
- **2021:** In eher ländlichen Gebieten gibt es signifikant höhere Ergebnisse bei **Soziale Inklusion**, **Rechte**, **Emotionales** sowie **Physisches Wohlbefinden** als in sehr ländlichen Räumen.
- **2022:** In eher ländlichen Gebieten gibt es signifikant höhere Ergebnisse beim **Emotionalen** und **Physischen Wohlbefinden**.

- **2021:** In sehr ländlichen Gebieten ist der Mittelwert der **Selbstbestimmung** der Klient:innen signifikant geringer.
- **2022:** In sehr ländlichen Gebieten ist der Mittelwert der **Sozialen Beziehungen** der Klient:innen signifikant höher als in der Stadt.
- **2021:** keine Unterschiede bei **Persönliche Entwicklung** zwischen den Siedlungsformen.
- **2022:** keine Unterschiede bei **Persönliche Entwicklung, Selbstbestimmung, Soziale Inklusion und Rechte** zwischen den Siedlungsformen.

3. 20.000 – ein persönliches Resümee

In diesem Kapitel wurden die Meilensteine & Highlights aus 15 Jahren POS, eingebettet in das „Gesamtpaket“ Qualität des Lebens & POS & Prozessinnovation, dargestellt. Dieses „Best of“ wurde unterteilt in **Tue Gutes und rede darüber** mit seinen 3 Unterkapiteln

- Interne Öffentlichkeitsarbeit für die POS – „Das Heimspiel müssen wir gewinnen!“
- POS unterwegs: Präsentation und Austausch mit Fachleuten aus der Eingliederungshilfe
- Internationales Engagement – Hand in Hand

In beiden Oberkapiteln kam einiges zusammen. Der zweite Teil befasste sich mit Herausforderungen, der Umsetzung in Projekten und deren Ergebnissen.

„Vingt mille lieues sous les mers.“⁵⁴ Nun hat das Sozialwerk St. Georg zwar nicht, wie die Nautilus, eine Weltreise durch die Ozeane/20.000 Meilen unter dem Meer (J. Vernes, 1870) unternommen. Viele Merkmale einer Reise lassen sich jedoch, wenn es erlaubt ist, in diesem Zeitraum feststellen:

Die Teilhabe-Idee	Die Vorfreude auf eine schöne Reise
Vorbereitung	Ich packe meinen Koffer und nehme (...) mit
Arbeitsgruppen	Der Straßenverkehr ist heute wieder höllisch. Wo ist die Straßenkarte?
Das Projekt	Sind wir schon da? Ich muss mal! Der/die ärgert mich immer.
Das Miteinander	Hier wird man von den Animatoren mit Veranstaltungen gut unterhalten!
Dienstleistungsprozess	Das Haus hat eine Traumaussicht, kurzer Weg zum Strand, Erholung pur!
Nicht alles geht	Frühstück: Das Ei ist hart.
Andere Touristen	Mit Englisch kommt man ja überall durch!
Corona	Ich glaube, die Austern waren schlecht.
BTHG	Wollen wir nicht doch woanders hin?

Die Analogie „20.000“ soll noch für einen anderen Zusammenhang genutzt werden, nämlich für die illustrative Darstellung des **Umfangs** der ganzen Unternehmung. Ohne quantitative Untermauerung gab es 20.000 ...

- gut investierte Interviewstunden mit der POS, da die Klient:innen ein exklusives Forum zur Darstellung hatten – Was ist gut? | Was ist wichtig? | Was soll sich ändern?
- strukturierte Interaktionen mit unseren Klient:innen zur Kundenbindung
- POS-Datensätze zur vielfachen internen Auswertung, Lernen, Kampagnen, Verbessern ...
- POS-Datensätze zur Teilung mit Dritten hinsichtlich des wissenschaftlichen Fortschritts
- bessere Teilhabepplanungen aufgrund der POS-Ergebnisse, die sich als Maßstab bewährten
- Dienstreisekilometer
- Minuten, um POS zu präsentieren und sich mit Interessierten und Fachleuten über Kosten/Nutzen auszutauschen
- Meter von Worten/Sätzen in Präsentationen, Artikeln, Büchern, Flyern etc., die das Thema Qualität des Lebens/POS betreffen

Gemeinsam mit den Mitstreiter:innen des Sozialwerks, den externen Experten/Unterstützern und den POS-Freundschaften in Deutschland und in der Welt sowie natürlich den Mitarbeitenden des Ressorts Qualität über die Jahre hat der Autor dieses Kapitels einiges in diesem Feld erreichen können (findet er).

Es spricht viel dafür, dass die Pflege unserer Kundenbeziehungen im Rahmen des Konzepts Qualität des Lebens dafür gesorgt hat, dass man sich bei der (erwarteten) „Abstimmung mit den Füßen“, auch wenn diese sich als begrenzt erwies, nicht auf der Verliererseite wiederfand. Kundenbindung ist selten ein Selbstläufer. Und noch bessere Kundenbindung ist Partizipation!⁵⁵

Aufgabe soll nun sein: Keep the fire burning!⁵⁶

- Vertiefen wir den Schulterschluss von Forschung, Lehre – POS als Zielbild für Studierende – und sozialer Praxis.
- Finden wir mehr Partner, die nicht sagen: „Wir wollen die POS, weil wir messen, denn wir müssen.“
- Lassen wir die POS-Ergebnisse „fachlichen Drive“ in den Teilhabeprozessen entfalten.
- Optimieren wir den Transfer der POS-Ergebnisse zu den Klient:innen in kommunikativer Hinsicht und vereinen dies mit der Zusammenarbeit in den Teams.

Der Autor dankt dem Sozialwerk St. Georg für die Chancen, ihn an diesem ihn persönlich bewegenden Thema Qualität des Lebens (mit-)arbeiten und (mit-)gestalten zu lassen.



Quellennachweis

- 1 Lebe lieber selbstbestimmt (2014) Das Assistenzkonzept Qualität des Lebens. Ein Projekt-Lesebuch. Sozialwerk St. Georg e.V. Eigenverlag. Broschüre und Film.
- 2 Das ist das zweite Best-of-Album der Rolling Stones 1969, mit dem sie seinerzeit eine erfolgreiche Zwischenbilanz ihres Schaffens vorgelegt haben. Rolling Stones (1969) Through the Past, Darkly (Big Hits Vol. 2). Britische Fassung Decca Records, US-amerikanische Fassung London Records/ABKCO Records. Aufnahme 1963–1969, Veröffentlichung 12.9.1969.
- 3 In Zeiten von Social Media wird es oft zu „Tue Gutes und lass andere darüber reden“ aktualisiert.
- 4 S. ausführlich hierzu Bernshausen, G./Löbler, F. (2019: 71ff).
- 5 „Von Null auf Tausend“ lautete der Artikel von U. Gaden im EinBlick 4/2012, S. 24/25 – über 1.000 Klienten mit Teilhabebegleitung „versorgt“.
- 6 Herausragend: Blickwinkel Lebensqualität. Mit der Einführung der Teilhabebegleitung geht das Qualitätswesen im Sozialwerk St. Georg neue Wege (EinBlick 2/2011, S. 4–14).
- 7 Dokumentiert unter <https://www.sozialwerk-st-georg.de/mediathek/videos.html> (Zugriff 4.5.2026)
- 8 Z. B. wurde „Umgang mit Geld“ für Klient:innen unter der Rubrik „Materielles Wohlbefinden“ aufgelistet.
- 9 EinBlick 4/2013, S. 4–14. Vgl. ebenso die Sozialraum-Veranstaltung „Mit allen Sinnen“ in der Stadthalle Schmallenberg am 15.8.2014 (EinBlick 4/2014, S. 26–27).
- 10 Interview im Einblick 4/2013, S. 24.
- 11 EinBlick 4/2012, S. 23–26.
- 12 Vielen Dank an die Firma Glade aus Schmallenberg für ihre langjährige Unterstützung dabei.
- 13 <https://www.sozialwerk-st-georg.de/mediathek/videos/videos-instagram> (Zugriff 4.5.2026)
- 14 Dokumentiert in <https://www.sozialwerk-st-georg.de/das-sozialwerk-st-georg/qualitaet-des-lebens-unser-assistenzkonzept.html> (Zugriff 4.5.2026)
- 15 <https://www.bmas.de/DE/Soziales/Teilhabe-und-Inklusion/Rehabilitation-und-Teilhabe/Bundesteilhabegesetz/bundesteilhabegesetz.html> (Zugriff 4.5.2026)
- 16 Sozialwerk St. Georg (2022) Bericht 2021 Qualität des Lebens. Personal Outcomes Scale, S. 42. Eigenverlag.
- 17 Zitiert nach <https://news.rub.de/presseinformationen/kultur-und-freizeit/2020-10-27> (Ruhr-Universität Bochum)
- 18 Dokumentiert auf der POS-Website mit Datum 1.4.2021. <https://www.pos-misst-lebensqualitaet.de/aktuelles/test-1-1>
- 19 „Die Personal Outcomes Scale (POS) in der Eingliederungshilfe von JJ. Erhebungen zur Lebensqualität 2020–2021. Broschüre, Eigenverlag. Siehe auch Sozialwerk St. Georg (2023), Bericht „Mit Heroin kann man arbeiten“, in: Splitter #74.
- 20 Sozialwerk St. Georg (2024) Bericht 2023. Qualität des Lebens. Personal Outcomes Scale, S. 5, S. 9, S. 42.
- 21 Ähnlich der „geheimnisvollen Busreise durch England“ der Beatles 1967 (https://de.wikipedia.org/wiki/Magical_Mystery_Tour_) (Film) (Zugriff 13.4.2026) kam zumindest die (musikalische) Qualität beim Publikum dieser Veranstaltungen bestens an. Vom ehrlichen Interesse am Thema bis zum Entschluss der Umsetzung im eigenen Unternehmen ist es jedoch ein langer Weg ...
- 22 Z. B. ein Auftreten bei der Rehacare in Düsseldorf, bei der Josefs-gesellschaft (Köln), mit der ab 2014 auch die POS A und POS CA erprobt wurden, sowie bei der Diakonie Gütersloh, bei der 2018 die POS O 65+ erprobt wurde.
- 23 Austausch in Bayern mit Neuendettelsau (2015/2016), Schönbrunn (2018) und auf der Consozial (2013). Dazu gehört auch die Zusammenarbeit mit dem Caritasverband Speyer (Rheinland-Pfalz seit 2023) oder der Austausch mit dem Johannes-Stift Berlin-Brandenburg (2022).
- 24 Im LRV Niedersachsen wird in Abschn. 6/§ 18/Punkte (6) gefordert, dass die Lebensqualität bei der Ergebnisqualität zu berücksichtigen ist. Und (7): Die Lebensqualität – insbesondere das Befinden und die Zufriedenheit – der Leistungsberechtigten wird unter Zuhilfenahme eines dafür geeigneten Instruments gemessen. Die Gemeinsame Kommission ist berechtigt, Beschlüsse über ein solches Instrument und das weitere Verfahren zu fassen.
- 25 Z. B. Lombardi, M./Croce, L. (2016) Aligning Supports Planning with a Quality-of-Life Outcomes Framework, in: Schalock/Keith (eds.) Cross-Cultural Quality of Life, S. 81–92.
- 26 Schalock, R. L. (2020) The Quality of Life Supports Model: Components and Applications. Key Note Address for the 17th International Conference on Positive Behaviour Supports. Miami, 12.3.2020.
- 27 Neben den Hotspots Gent/Flamen und Spanien (vgl. Bernshausen/Löbler 2019: 163–168) z. B. auch Simones, C./Santos, S. (2012) Escala Pessoal de Resultados (EPR). Escala para Avaliar a Qualidade de Vida da Pessoa. Exemplar de apresentação, Faculdade de Motricidade Humana (Lisboa, Portugal).

- 28 Van Loon, J., Bernshausen, G., Löbler, F. & Buchenau, M. (2012) POS Personal Outcomes Scale. Individuelle Qualität des Lebens messen. Gelsenkirchen: BOD.
- 29 Alle englischsprachigen Vorträge wurden simultan übersetzt! Beteiligt als Referent war auch Prof. Dr. Bernd Halfar, Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt/XIT Nürnberg sowie als Moderator Tom Hegermann vom WDR.
- 30 American Association on Intellectual Disabilities: 1876 gegründete, älteste und bedeutendste Fachgesellschaft mit über 5.000 Mitgliedern.
- 31 Building Bridges for Support, Veranstaltung der HoGent/AAIDD am 22.3.2018 in Gent.
- 32 „De feestelijke oprichting van Stichting POS Nederland vond plaats tijdens het symposium „Ondersteuning en Kwaliteit van Bestaan, 10 jaar POS“. Onder leiding van dagvoorzitter Prof. Geert Van Hove kregen de gasten, waaronder collega's van Sozialwerk St-Georg uit Duitsland die binnenkort hun 10.000e POS gesprek zullen houden, een inspirerend programma voorgeschoteld.“
<https://www.zozieikdat.nl/oprichting-stichting-pos-nl-voor-kwaliteit-van-bestaan/> (Zugriff 27.4.2026)
- 33 Nicht zu verwechseln mit der Universität Ghent (ugent), früher Rijksuniversiteit Gent, gegründet 1817.
- 34 Das Sozialwerk St. Georg war 2014 vor Ort dabei, als es mit dem „Segen“ von Robert L. Schalock aus der Taufe gehoben wurde.
- 35 Quality of Life just around the corner? What Sozialwerk St. Georg does, Why they do it and What difference it makes. Der Vortrag wurde auf Englisch gehalten, den Teilnehmenden jedoch in einer niederländischen Fassung gezeigt.
- 36 Splitter aus dem Sozialwerk #91 (2024) POS goes Japanese.
- 37 <https://wir-sozialdienstleistungen.tirol/leitbild/> (Zugriff 27.4.2026)
- 38 POS, Domäne Soziale Beziehungen, Indikator 2 – hier sinngemäß angewandt auf die Beziehungen zwischen Organisationen.
- 39 „The best way to get a project done faster is to start sooner.“ Gemäß plaky.com von Jim Highsmith
- 40 Der Beirat, bestehend aus 7 Wissenschaftler:innen, wurde bereits am 3.2.2011 gegründet.
- 41 Sozialwerk St. Georg (2012) Expertise des Wissenschaftlichen Beirates zum Projekt „Personal Outcomes Scale – Individuelle Qualität des Lebens“. Broschüre, Eigenverlag.
- 42 Halfar, B. (2013): Statistische Analyse der POS-Daten. Vortrag auf der Sitzung des Wissenschaftlichen Beirates des Sozialwerk St. Georg e.V. am 14.3.2013. Gelsenkirchen.
- 43 Bernshausen/Löbler (2015: S. 200–202, S. 199), mit weiteren Erläuterungen und Literaturverweisen im dortigen Text.
Zur Qualitäts- und Objektivitätssicherung siehe auch Kapitel V. dieses Buches.
- 44 Borgmann, L. (2014) „Qualität des Lebens“: Ein Vergleich von Menschen mit und ohne geistige Behinderung. Bachelor-Thesis im Studiengang Heilpädagogik. Kath. Hochschule Münster, Prof. Dr. H. Grevling.
- 45 Das Vorläuferprojekt, abgesegnet durch den Wissenschaftlichen Beirat, hieß „Die POS als Determinante zum Aufbau eines wirkungsorientierten Controllings im Sozialwerk St. Georg“. Es untersuchte die drei gegebenen Einrichtungstypen: ohne THB, in der THB-Umstellung und in der THB-Anwendung im Vergleich, startete im Juni 2012.
- 46 Über alle Personen hinweg lag der durchschnittliche erwartete POS-Wert um 2 POS-Punkte niedriger als die tatsächlichen Punkte; die durchschnittliche Abweichung betrug nur knapp 2%.
- 47 Veröffentlicht als XIT/Sozialwerk St. Georg (2018) Wirkungsorientiertes Controlling (WoC). 2. Auflage, HPZ Krefeld.
- 48 Die Mittelwertdifferenz ist (leider) nicht signifikant, d. h., von der positiven Entwicklung müssen nicht alle Klient:innen profitiert haben.
- 49 Die Autoren danken Herrn J. Kunze, Vorstand der Stiftung Haus Lindenhof, sehr für seine positive Rezension des Buches auf Amazon.de (13.11.2019).
- 50 DGQ, hier: Fachkreis QM in der sozialen Dienstleistung (2019) Wirkung sozialer Dienstleistungen erfassen.
Whitepaper der Deutschen Gesellschaft für Qualität (A. Rothstein, F. Löbler, S. Hiltner).
- 51 Löbler, F./Rothstein, A. (2020) Wer die guten Ergebnisse seiner Arbeit nicht nachweisen kann, hat das größere Problem.
Interview mit Sozial.de, 15.9.2020.
- 52 Veröffentlicht als: XIT/Sozialwerk St. Georg (2021) Qualität des Lebens von Menschen mit Assistenzbedarf – trotz Corona-Krise.
Empirische Analyse der Auswirkungen der Corona-Pandemie in der Eingliederungshilfe: Messung der Qualität des Lebens im Sozialwerk St. Georg mit der Personal Outcomes Scale. Management Letter, 1.2.2021.
- 53 Unter Ländlichkeit werden eine lockere Wohnbebauung, geringe Siedlungsdichte, ein hoher Anteil an land- und forstwirtschaftlicher Fläche sowie Randlage zu großen Zentren und geringe Einwohnerzahl im Umfeld verstanden. Zur Differenzierung wurde der Thünen-Landatlas, hg. von Thünen-Institut Forschungsbereich ländliche Räume, Braunschweig (www.landatlas.de), verwendet.
- 54 Die 20.000 Meilen beziehen sich auf die zurückgelegte Strecke, nicht auf die Tiefe.
- 55 Löbler, F., Loukas, K. & Schneider, D. (2026) Wirkungsorientierung und Organisationskultur. Über einige Voraussetzungen einer sinnvollen Wirkungsorientierung in der partizipativen Praxis sozialer Organisationen – im Druck.
- 56 Ein Hit von: Gwen McCrae (1982). https://www.youtube.com/watch?v=DmJwFa2yYw&list=RDDmJwFa2yYw&start_radio=1
(Zugriff: 5.6.2026)



Sozialwerk
St. Georg

Gemeinsam.
Anders.
Stark.



Sozialwerk
St. Georg

Gemeinsam.
Anders.
Stark.



Thomas Kaczmarek

VIII. Die Zukunft der Nutzung der Personal Outcomes Scale im Sozialwerk St. Georg

VIII. Die Zukunft der Nutzung der Personal Outcomes Scale im Sozialwerk St. Georg

„Zusammenfassend ist zu sagen, dass es trotz einer bestehenden psychischen Krankheit nicht zu spät ist, wieder ein selbständiges Leben führen zu können. Jeder kann seine Zukunft mit Optimismus planen und sich dabei helfen lassen.“¹

Die Grundlage der Eingliederungshilfe, der Arbeit aller Beteiligten, ist bekanntlich vom Gesetzgeber formuliert: „Menschen mit Behinderungen oder von Behinderung bedrohte Menschen erhalten Leistungen nach diesem Buch und den für die Rehabilitationsträger geltenden Leistungsgesetzen, um ihre Selbstbestimmung und ihre volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern, Benachteiligungen zu vermeiden oder ihnen entgegenzuwirken.“ (§ 1 Absatz 1 SGB IX).

Jeder Akteur ist damit aufgefordert, hierzu seinen Teil beizutragen. Die Arbeit an der Lebensqualität unserer Klient:innen, an der Unabhängigkeit, der gesellschaftlichen Teilhabe und dem subjektiven Wohlbefinden, war und bleibt zentrales Ziel des Sozialwerk St. Georg.

Dieses Ziel ist erreicht, gemeinsam mit den Klient:innen (s. o.). So gestalten sie aktiv ihre Lebensqualität mit, das ist – frei nach Klaus Wowereit² – auch gut so, und vor allem ist es Konsens:

„Wirkungen sind auf der Ebene der jeweils leistungsberechtigten Person der intendierte Erhalt und die Veränderungen, die mittels zielorientierter Arbeit gemeinsam mit leistungsberechtigten Personen, deren Lebensumfeld oder der Gesellschaft erreicht werden.“³

Hier hat das Sozialwerk St. Georg, wie die Ausführungen in den Kapiteln deutlich zeigen, sich einen hohen Standard gesetzt. Es sollte im Sinne der Ergebnisqualität mehr sein als eine Rückkopplung mit dem Klienten über Zufriedenheiten, über Servicequalität, über Wahrnehmung von Teilhabe im Rahmen der Umsetzung vereinbarter Maßnahmen im Bewilligungszeitraum.

Es geht uns aus strategischer Sicht nicht „nur“ darum, den gleichen Standard zu halten, sondern weiterhin besser zu machen, an veränderte Bedingungen und Anforderungen anzupassen und sich Möglichkeiten offen zu halten. Der eigentliche Mehrwert des Einsatzes der POS-Interviews entsteht jedoch nicht allein durch die Erhebung, sondern durch die anschließende Auseinandersetzung mit den Ergebnissen.⁴

Nun hat die Personal Outcomes Scale (POS) im Kontext des Sozialwerks St. Georg einen bemerkenswerten Wandel vollzogen. Ursprünglich, wie alle bekannten Anwenderorganisationen im In- und Ausland auch, mit dem klaren Fokus als Instrument zur individuellen Erhebung von Lebensqualität als Maßstab für die Assistenzprozesse konzipiert, hat sie sich sukzessive zu einem integralen Bestandteil strategischer Organisationssteuerung entwickelt.

Durch die systematische Aggregation und Analyse der POS-Ergebnisse eröffnen sich neue Erkenntnisse über Lebenslagen unterschiedlicher Klient:innen – etwa im Hinblick auf Wohnformen, Alterskohorten oder regionale Unterschiede. Diese datenbasierten Einsichten bilden die Grundlage für gezielte Entwicklungsmaßnahmen und strategische Entscheidungen.

Die POS wirkt damit weiterhin auf mehreren Ebenen: Sie stärkt die Partizipation und Selbstbestimmung der Klient:innen, unterstützt Fachkräfte in der Reflexion und Weiterentwicklung ihrer professionellen Praxis und liefert der Organisation eine empirisch fundierte Basis für Steuerungsprozesse. In diesem Sinne trägt die POS wesentlich zur evidenzbasierten Verankerung von Lebensqualität als handlungsleitendem Prinzip in der Organisationsentwicklung bei.

Mit Blick darauf trägt die Personal Outcomes Scale schon jetzt zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention und des BTHG bei und wird im Sozialwerk St. Georg auch zukünftig eine wegweisende Rolle einnehmen. Beide Rechtsgrundlagen betonen das Recht auf Selbstbestimmung, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und die individuelle Bedarfsermittlung als Basis für Assistenz (vgl. Art. 19 & 26 UN-BRK). Die POS erfasst genau diese Dimensionen systematisch und strukturiert: Durch die 8 Lebensqualitätsdomänen, die explizit soziale Inklusion, Rechte, Selbstbestimmung und persönliche Entwicklung abbilden, entspricht sie inhaltlich den Artikeln 19 und 26 der UN-BRK sowie § 118ff. SGB IX.⁵ Zudem folgt das Verfahren dem personenzentrierten Ansatz des BTHG.

Auch für organisationsstrukturelle Entwicklungen bietet die POS konkrete Ansatzpunkte: Die Analyse aggregierter Lebensqualitätsdaten ermöglicht es, nicht nur individuelle Unterstützung zu verbessern, sondern auch systematische Schwachstellen in Wohn-, Arbeits- oder Assistenzformen zu identifizieren. Beispielsweise können signifikante Unterschiede in der Domäne **Soziale Beziehungen** zwischen Regionen oder Wohnformen Hinweise auf strukturelle Isolation oder gelungene Teilhabe geben. So kann gezielt in Personalentwicklung, Sozialraumgestaltung oder Angebotserweiterung investiert werden.

Darüber hinaus erlaubt die POS eine systematische Beobachtung und Integration von Megatrends als Einflussfaktoren: Die Digitalisierung, z. B. in Form digitaler Assistenzsysteme oder Kommunikationsplattformen, kann über Veränderungen in den Domänen **Selbstbestimmung** und **Soziale Inklusion** sichtbar gemacht werden. Auch der Klimawandel, etwa durch seine Auswirkungen auf Mobilität und Wohninfrastruktur, oder der demografische Wandel, bezogen auf das zunehmende Alter der Klient:innen, lassen sich in den Bereichen **Physisches Wohlbefinden** sowie **Materielles Wohlbefinden** erfassen.

Auf diese Weise wird die POS zu einem Instrument, das nicht nur aktuelle Lebensrealitäten abbildet, sondern mit dem sich auch vorausschauend auf zukünftige Herausforderungen reagieren lässt.

Was bedeutet dies nun konkret? Das Sozialwerk St. Georg hat sich das Ziel gesetzt, in den kommenden zwei Jahren in vier konkreten Projekten POS-Erhebungen zu evaluieren, um daraus strategisch relevante Entscheidungen ableiten zu können.

Dabei wird sich in drei Projekten mit der Fragestellung auseinandergesetzt, wie sich Ambulantisierungsvorhaben auf die Qualität des Lebens der Klient:innen auswirken. So werden beispielsweise Klient:innen vor und nach ihrem Umzug in die eigene Häuslichkeit befragt oder aber auch zum Zeitpunkt des Einzugs und repetitiv nach einem sowie nach zwei Jahren.

Darüber hinaus ist das Ziel eines vierten Projektes, ein inhaltliches Benchmarking zu generieren, indem die POS-Ergebnisse der Klient:innen von zwei vergleichbaren Einrichtungen mit der Zielgruppe „Doppeldiagnose Sucht und Psychose“ gegenübergestellt werden.

Durch diese neue Herangehensweise an das Instrument POS und das Auswerten von strategisch relevanten POS-Ergebnissen werden wir im Sozialwerk St. Georg weiterhin nachhaltig personenzentrierte Organisationsentscheidungen treffen können.

Diese Entscheidungen fallen in den Rahmen **Wirkungsorientierter Unternehmensentwicklung**. Darunter verstehen wir im Sozialwerk St. Georg eine Strategie, die uns befähigen soll,

- die individuelle Qualität des Lebens jetziger und zukünftiger Klient:innen im partizipativen Miteinander zu unterstützen,
- dem Unternehmen Organisatorisches Lernen „an der Wirkung“ zu ermöglichen, das relevant für zukunftsfähige Entscheidungen ist, und
- im Rahmen unseres Einflussbereichs zum sozialen und gesellschaftlichen Mehrwert von Assistenz beizutragen.

Für **Organisatorisches Lernen** „an der Wirkung“ müssen valide, zuverlässige und objektive Wirkungsdaten zur Kern-Unternehmensleistung bereitgestellt werden. In Verbindung damit müssen die Wirkungsdaten bewertet werden, inwieweit sie auf die definierten Unternehmensziele einzahlen. Wichtige Lernfelder sind hierbei aktuell die oben beschriebenen Projekte zur Evaluation strategisch relevanter Entscheidungen, zum Benchmarking und zur Assistiven Technik. Allen Beteiligten sei empfohlen, solche Wirkungsprojekte in Gang zu setzen.

„Zukunft ist mehr als nur in die Ferne schauen“⁶

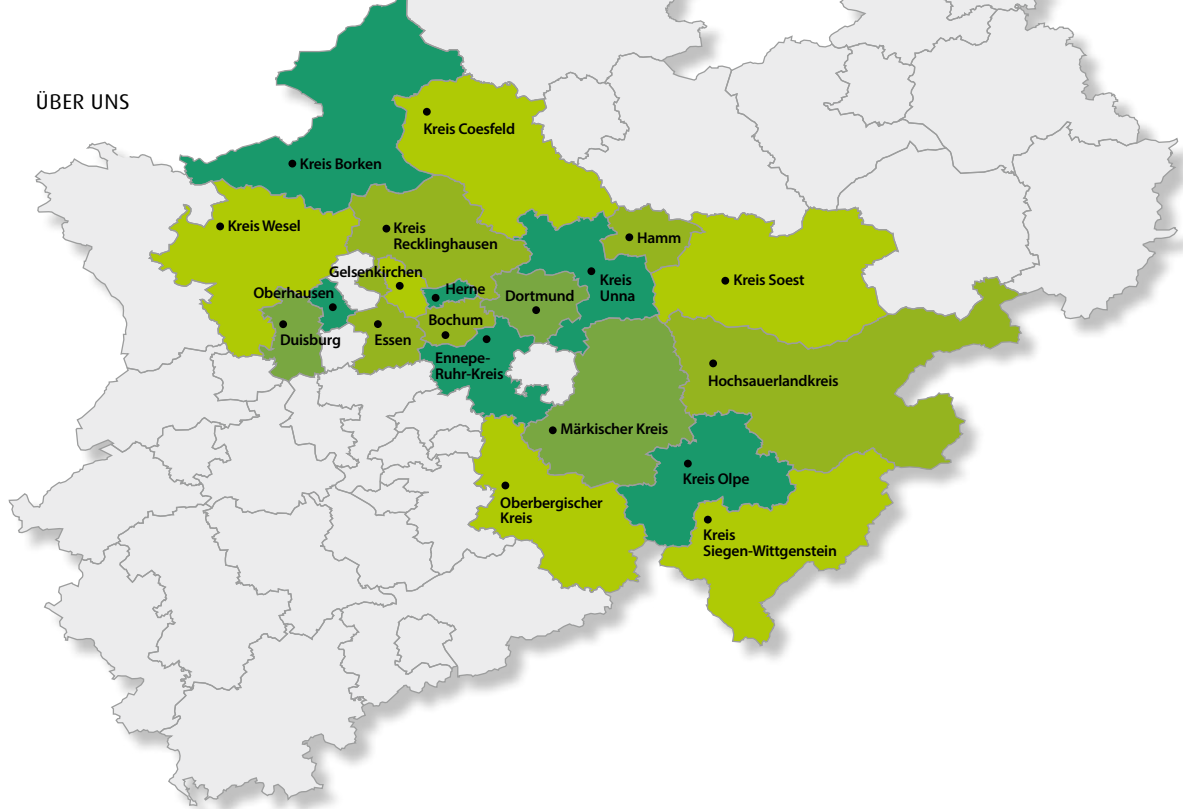
Ein Fazit: Im Sozialwerk St. Georg hat sich die Personal Outcomes Scale von einem Instrument individueller Assistenz zu einem Instrument strategischer Organisationsentwicklung erweitert. Sie verbindet individuelle Qualität des Lebens mit professionellem Assistenzverständnis, struktureller Qualitätssicherung und partizipativer Entwicklung.

In Zeiten wachsender Komplexität ist das keine kleine Errungenschaft – sie signalisiert Hoffnung und Innovationspotenzial: Eine Organisation, die Qualität des Lebens systematisch misst, nimmt Menschen ernst – und gestaltet Zukunft verantwortungsvoll.



Quellennachweis

- 1 Klaus Wowereit war von 2001 bis 2014 Regierender Bürgermeister von Berlin.
„Und das ist auch gut so“ entstand im Rahmen seines Coming-outs und ist einer seiner bekanntesten Sprüche.
- 2 Meinung der Klientin Ricarda K. zum Thema Zukunft, in: Sozialwerk St. Georg (2012) Christophorushaus Aktuell, 10, S. 12. Klientenzeitung, Lippstadt.
- 3 S. Landesrahmenvertrag der EGH nach dem SGB IX für Menschen mit Behinderungen: https://www.bthg.lvr.de/media/filer_public/e5/35/e5350d20-47b1-4d6d-a697-c5083b6509cf/landesrahmenvertrag_barrierefrei.pdf (Zugriff 29.5.2026)
- 4 Sozialwerk St. Georg (2025) QM und POS: Es bleibt alles anders! Interview mit Thomas Kaczmarek und Frank Löbner, in: Splitter, 117, 15.4.2025.
- 5 Empirisch: z. B. Gomez, L., Moran, M., Al-Halabi, S., Swerts, C., Verdugo, M. & Schalock, R. (2022) „Quality of Life and the International Convention on the Rights of Persons With Disabilities: Consensus Indicators for Assessment“, in: Psichathema, 34, S. 182–191 sowie Lombardi, M., Claes, C., Vandenbussche, H., Gomez, L. & Schalock, R. (2025) „Using a participative process to implement CRPD articles towards quality of life outcomes“, in: Research in Developmental Disabilities, 162, S. 5–25.
- 6 So die Einrichtungsleiterin Gabrielle Schach im Editorial von Christophorushaus Aktuell, 10/2012.



Über das Sozialwerk St. Georg

Das Sozialwerk St. Georg ist ein dezentral aufgestelltes soziales Dienstleistungsunternehmen mit Hauptsitz in Gelsenkirchen und rund 150 Standorten in weiten Teilen Nordrhein-Westfalens. Rund 2.700 Mitarbeitende erbringen Dienstleistungen für etwa 5.500 Menschen mit Assistenzbedarf. Die Angebote umfassen die Bereiche Wohnen & Leben, Arbeit & Beschäftigung, Alltag & Freizeit, Begleitung & Orientierung, Pflege sowie Bildung & Beratung. Das Sozialwerk St. Georg ist korporatives Mitglied im Caritasverband für das Bistum Essen e. V.

Weitere Informationen: www.gemeinsam-anders-stark.de

Qualität des Lebens als Maß

Zum Nutzen der Wirkungsmessung mit der Personal Outcomes Scale (POS) im Teilhabeprozess von Menschen mit Assistenzbedarf (Auflage 2026)

Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt:

Sozialwerk St. Georg gGmbH, Üchtingstraße 87, 45881 Gelsenkirchen

Kontakt

Frank Löbler, Tel. 0209 7004 320

Autor:innen: Thomas Kaczmarek, Frank Löbler, Manja Buchenau, Sandra Schneider

Artwork & Projektmanagement: pom point of media GmbH, Willich

Korrektur: Dr. Mechthilde Vahsen Düsseldorf

Bildmaterial: Sozialwerk, Adobe Stock



Sozialwerk
St. Georg

Gemeinsam. Anders. Stark.

www.gemeinsam-anders-stark.de