

BFS-FACHBEITRAG

8/17

Lebensqualität als Indikator für die Wirksamkeit sozialer Dienstleistungen ist messbar

Dr. Britta Wagner, xit GmbH

Teil 1: Lebensqualität in Werkstätten für Menschen mit Behinderungen

In den letzten zehn Jahren ist das Thema Wirkung sozialer Dienstleistungen in der „Szene“ nicht nur präsenter, sondern auch konkreter geworden. Sich für Wirkung zu interessieren ist eine Sache, sie auch zu messen, eine ganz andere. Soziale Dienstleistungen haben immer mit Menschen und mit Interaktionen zu tun und diese sind per se unscharf. So ist es nicht verwunderlich, dass die Anfänge der tatsächlichen Messung von Wirkungen sozialer Dienstleistung sich zunächst auf die „einfacher“ zu bestimmenden monetären Wirkungen konzentrierten. Die monetären Wirkungen sind ein wichtiges und interessantes Kuppelprodukt sozialer Dienstleistungen, die primären Effekte sollten allerdings bei den Menschen entstehen, die ein Angebot nutzen.

In der Sozialwirtschaft gehen Entwicklung und Praxis Hand in Hand und so hat es auch einige Zeit gedauert, bis dem Fachbeitrag zum Social Return on Investment aus dem Jahr 2011 mit Beispielen monetärer SROI-Analysen (SROI 1 bis SROI 4)¹ nun ein erneut zweiteiliger Fachbeitrag zur Messung der Lebensqualität als nichtmonetärer Wirkung sozialer Dienstleistung (SROI 5) folgt.

¹Wagner, Britta/Halfar, Bernd (2011): Soziales wirkt. Teil 1: Der Social Return on Investment bewährt sich in der Praxis. In BFS-Info, 10/11. Herausgegeben von der Bank für Sozialwirtschaft. Halfar, Bernd/Wagner, Britta (2011): Soziales wirkt. Teil 2: Wirkungsorientiertes Controlling. In BFS-Info, 11/11. Herausgegeben von der Bank für Sozialwirtschaft. Beide online verfügbar unter: http://xit-online.de/images/dienstleistungen/downloads/xitgmbh_sroi-artikel%20in%20bfs-info%2010-11.pdf. (Zuletzt abgerufen am 20.5.2017.)

Die ersten Pilotprojekte zur Lebensqualitätsmessung führten wir bereits 2012/2013 mit Werkstattträgern durch. Aber auch für andere soziale Dienstleistungen, wie z.B. stationäres und ambulantes Wohnen, Wohnungslosenhilfe, Maßnahmen zur Arbeitsförderung, Hospiz und Palliativstationen, stehen inzwischen SROI-5-Instrumente zur Verfügung, um die Lebensqualitätseffekte der jeweiligen Dienstleistung angemessen zu untersuchen.

Der hier vorliegende erste Teil des Fachbeitrags widmet sich der Messung von Lebensqualität in Werkstätten für Menschen mit Behinderungen (WfbM), der in der nächsten Ausgabe erscheinende Teil der Lebensqualität von Bewohnern mit sehr hohem Unterstützungsbedarf in einer Pflege- und Fördereinrichtung.

Sozialpolitische Motivlage „Wirksamkeit“

Landauf, landab ist das Bundesteilhabegesetz im Gespräch. Die zweite Reformstufe steht an und mit ihr treten am 1.1.2018 Teil 1 und 3 des SGB IX in Kraft. Doch viele Werkstattträger wissen noch nicht, was das im Einzelnen für sie bedeuten wird und ob sich durch die neuen Instrumente überhaupt Veränderungen im Markt ergeben werden. Regelungen zu den Anderen Anbietern und zum Budget für Arbeit erwartet man gespannt, hegt Befürchtungen oder sieht ihnen gelassen entgegen - je nach zuständigem Kostenträger. Wer das in Zukunft sein wird (Kommunen, überörtliche Träger, Zweckverbände), ist in mehreren Bundesländern aktuell Gegenstand der Diskussion.

Eines steht bei aller Unsicherheit über die Ausgestaltung des BTHG allerdings fest: Das Thema Wirksamkeit ist im Gesetz an vielen Stellen in Teil 2 des SGB IX (Eingliederungshilferecht) verankert, der am 1.1.2020 in Kraft tritt: Als Teil der Leistungsvereinbarung (§ 125), als Teil der Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfung, die nicht nur im Verdachtsfall und ohne vorherige Ankündigung ins Haus stehen kann (§ 128), als Teil des Gesamtplans (§ 121) und als Teil der Evaluation der im Gesetz verankerten Regelungen und Steuerungsinstrumente (§ 94).

Die Zeichen stehen aber auch ohne Eingliederungshilfereform auf Wirksamkeit und Ergebnisqualität. Anforderungen aus der UN-Behindertenrechtskonvention, die im Superwahljahr entdeckte Inklusionsthematik und die durch jüngste Medienberichterstattung sensibilisierte Öffentlichkeit fordern die Werkstättenlandschaft heraus.

Lebensqualität als subjektive Beurteilung objektiver Lebensumstände

Unser Ansatz, die Wirkung von sozialen Dienstleistungen zu messen, konzentriert sich auf die Lebensqualität. Wir verstehen Lebensqualität als subjektive Beurteilung von objektiven Lebensumständen. Diese beiden Aspekte gehören zusammen, wie die zwei Seiten einer Medaille, und bilden das Grundgerüst in unserem Untersuchungskonzept.

Subjektive Aspekte der Lebensqualität können nur über ein individuelles Maß gemessen werden. Ob ich einen Partner habe oder nicht, sagt zunächst nichts über das Niveau meiner Lebensqualität aus. Die Frage

ist vielmehr, ob ich mit dem Zustand, einen Partner zu haben oder nicht, im Reinen bin – ob es mir so gefällt, wie es ist. Soziale Beziehungen bilden aber nur eine Dimension der Lebensqualität.

Wir gehen von acht Dimensionen aus und folgen damit im Wesentlichen den Befunden von Schalock², in dessen zahlreichen empirischen Studien im Bereich von Menschen mit Behinderungen sich diese acht Dimensionen herauskristallisierten. Zu ähnlichen Untergliederungen kommen auch andere Studien der allgemeinen Lebensqualitäts- oder Well-Being-Forschung. Hier kommt also kein speziell für Menschen mit Behinderung entwickeltes, sondern ein allgemeines Konzept zur Messung von Lebensqualität zum Einsatz.

Objektive Aspekte der Lebensqualität benötigen allerdings einen objektiven Maßstab zur Beschreibung und Beurteilung. Ausgehend vom Capability-Ansatz des Ungleichheitsforschers und Nobelpreisträgers Amartya Sen³, verstehen wir objektive Lebensqualität als das Vorhandensein oder Fehlen von Handlungsspielräumen. Welche Handlungsspielräume vorhanden sein sollten, entnehmen wir der UN-Behindertenrechtskonvention. Je nach Arbeitsfeld kann die betreffende soziale Dienstleistung auf bestimmte Handlungsspielräume Einfluss nehmen. Auf diese konzentriert sich dann auch die empirische Untersuchung.

Befragung von Beschäftigten in der WfbM – Das TUBA-Schema

Mittlerweile nahmen knapp 3.000 Beschäftigte in Werkstätten in Deutschland an Befragungen mit dem hier vorgestellten Befragungsinstrument teil. Ein äquivalentes Instrument für stationäres und ambulantes Wohnen ist ebenfalls bereits im Einsatz.

Die Lebensqualität wird mittels eines (überwiegend) standardisierten Fragebogens erhoben, was die Vergleichbarkeit der Ergebnisse über die Zeit hinweg und zwischen Standorten, Leistungsbereichen (BBB, AB) und ggf. zwischen verschiedenen Trägern ermöglicht. Andere Ansätze, bei denen die Inhalte einer Evaluation zusammen mit den Nutzern erst erarbeitet werden, sind zwar partizipativer, dafür gehen ein Teil der Vergleichbarkeit und der übergreifende objektive Maßstab verloren. Je nach Verwendungszweck und Erkenntnisinteresse sind die Ansätze daher unterschiedlich gut geeignet.

Die Beschäftigten geben selbst Auskunft über ihre Lebensqualität. Ein Interview dauert erfahrungsgemäß rund 20 Minuten und wird idealerweise von externen Interviewern durchgeführt, die von uns gezielt auf das Instrument und die Interviews hin geschult werden. Dies können auch Angehörige eines anderen Trägers sein, mit dem man in einer Tandem-Lösung wechselseitig Interviewer austauscht. Wichtig für die Validität und Glaubwürdigkeit der Ergebnisse ist es allerdings, dass die Interviewer nicht der Organisation angehören.

² Vgl. SCHALOCK, Robert; VERDUGO, Miguel Angel (2002): Handbook on Quality of Life for Human Services Participants. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.

³ Vgl. KNECHT, Alban (2010): Lebensqualität produzieren. Ressourcentheorie und Machtanalyse des Wohlfahrtsstaats. Wiesbaden: VS.

Die Teilnahme an der Befragung ist selbstverständlich freiwillig und anonym. In der Regel nehmen die Beschäftigten gerne an den Interviews teil. In Arbeitsbereichen mit einem hohen Anteil Beschäftigter mit einer psychischen Behinderung herrscht oft mehr Skepsis. Hier ist es besonders wichtig, dass die Organisation über sehr viel Information im Vorfeld Vertrauen schafft und zur Teilnahme motiviert. In den Werkstätten, in denen wir bislang solche Befragungen durchgeführt haben, waren die Beschäftigten bis auf wenige Ausnahmen befragbar – teilweise mit Unterstützung durch einen Dolmetscher.

Der Fragebogen ist in einfacher Sprache gehalten (geprüft durch die Prüfgruppe der LH Braunschweig) und enthält sowohl Fragen zur subjektiven Beurteilung der Lebensqualität als auch zu objektiven Aspekten in Form vorhandener und nicht vorhandener Handlungsspielräume. Um Handlungsspielräume zu erfassen, haben wir ein spezielles Frageschema entwickelt: TUBA. Es wird zunächst nach einer bestimmten Aktivität oder Tätigkeit (T) gefragt und ob die Person zufrieden ist mit dem Umfang (U) dieser Tätigkeit. Ist sie das nicht, fragen wir danach, welche Barriere (B) der Erfüllung des Wunsches (mehr oder weniger davon zu tun/zu erhalten) im Wege stehen und welche Assistenzen (A) für die Erfüllung nötig wären.

Ein Beispiel:

(T) Manche Arbeiten kann man nur machen, wenn man eine spezielle Ausbildung macht (Beispiele aus der konkreten WfbM). Haben Sie schon einmal eine spezielle Ausbildung gemacht?

(U) Wollen Sie eine spezielle Ausbildung machen? Falls ja:

(B) Warum haben Sie es noch nicht gemacht?

(A) Welche konkrete Unterstützung brauchen Sie dafür?

Auf diese Weise fokussiert die Befragung jene denkbaren Handlungsspielräume, die für die Person auch tatsächlich wichtig sind, und arbeitet im Grunde personenzentriert. Gleichzeitig bleibt es nicht dabei, zu erfahren, ob ein Handlungsspielraum vorhanden ist oder nicht. Im Interview werden die Barrieren und Assistenzen herausgearbeitet, die für die Organisation die handlungsrelevanten Informationen darstellen und die Blackbox öffnen – hier ist eine trainierte, flexible Gesprächstechnik erforderlich. Ein speziell entwickeltes Rastersystem sortiert Barrieren danach, wo sie entstehen bzw. behoben werden können: In der Organisation (z.B. „Das Angebot gibt es hier nicht.“, „Ich verstehe es nicht.“), bei der Person (z.B.: „Ich kann das nicht machen, weil ich Medikamente nehme.“) oder in der Umwelt (z.B.: „Das geht nicht, weil hier kein Bus fährt.“, „Das ist zu teuer, das bezahlt niemand.“). Wenn die Organisation die Ergebnisse für sich auswertet, ist aber immer zu hinterfragen, ob es nicht doch für die WfbM möglich ist oder zu ihren Aufgaben gehört, eine Barriere der Person oder der Umwelt zu beheben. Wenn jemand etwas nicht lesen kann, liegt die Barriere zunächst bei der Person. Die Organisation kann aber für entsprechende Bildung sorgen oder Informationen auf andere Weise aufbereiten und vermitteln.

Verwendung der Ergebnisse

Eine Werkstatt, die ihre Beschäftigten nach ihrer Lebensqualität fragt, ist bereits auf dem Weg zur Veränderung in Richtung Personenzentrierung. Beschäftigte und Angestellte werden auf bestimmte Themen und Erwartungen aufmerksam und verändern ihren Zugang zur Werkstatt-Welt. Der erste Schritt hin zur Wirkungsorientierung ist zurückgelegt.

Die Ergebnisse der Befragung liefern zunächst eine Art Wasserstandsanzeige für die subjektive und objektive Lebensqualität und zeigen auf, in welchen Bereichen die Lebensqualität besonders gut ist und wo es Verbesserungspotenziale gibt. Die Ergebnisse eignen sich (in aggregierter und anonymisierter Form) zudem hervorragend zum Reporting für verschiedene Stakeholder: Beschäftigte, Angehörige, Politik, Öffentlichkeit, Kostenträger, Werkstattrat etc. Verbunden mit der Botschaft: *Wir möchten wissen, wie wir wirken. Deshalb setzen wir ein Instrument zur Wirkungsmessung ein, das uns aufzeigt, wie es um die Lebensqualität unserer Beschäftigten bestellt ist. Die Lebensqualität in der Werkstatt und durch die Werkstatt wollen wir erhalten und – wo möglich – verbessern.*

Das HPZ Krefeld hat seine Befunde zur Lebensqualität beispielsweise in seinen (preisgekrönten) Bericht in der Form des Social Reporting Standards (SRS) integriert.⁴ Diese Berichtsform ist stark auf erwartete und erreichte Wirkungen ausgelegt und zeigt auf, in welcher Weise Werkstatt nicht nur durch Übergänge auf den ersten Arbeitsmarkt wirkt: Teilhabe am Arbeitsleben findet für den weit größten Teil der Beschäftigten vielfältig, dauerhaft und auf absehbarer Zeit im Kontext Werkstatt statt – in welcher konzeptionellen Form auch immer.

Die Ergebnisse der Lebensqualitätsmessung bilden aber vor allem auch die Grundlage für gezielte Maßnahmen. Die detaillierten Auswertungen bestätigen, überraschen und werfen Fragen auf: Warum ist das physische Wohlbefinden der Beschäftigten an einem Standort so viel besser als an einem anderen? Warum gibt es so großen Teil an, lieber eine anspruchsvollere oder leichtere Tätigkeit ausüben zu wollen? Wie hat sich die Lebensqualität der Gruppen verändert, die als Außenarbeitsgruppe in den Industriebetrieb gewechselt sind?

Trotz anonymisierter Auswertung entstehen also zahlreiche Hinweise auf konkrete Möglichkeiten, wie Lebensqualität verbessert werden kann. Und in Verbindung mit den richtigen Organisationskennzahlen ist es möglich, ein wirkungsorientiertes Controlling aufzubauen. Das hilft bei der Angebotsentwicklung, macht aber auch sprachfähig und diskussionsbereit, wenn das Thema Wirksamkeit zur dritten Reformstufe des Bundes-teilhabegesetzes auf den Tisch kommt.

Zum Weiterlesen (mit Beispielgrafiken und Interviews aus der Praxis):

- Heider, Katharina; Wagner, Britta (2017): Wirkungen sichtbar machen – Lebensqualität und Handlungsspielräume von Werkstattbeschäftigten. In: Teilhabe 2/2017, Jg. 56, S. 76-81.
- Kaufmann, Martin (2017): Mehrwert Lebensqualität. Die fünfte Perspektive des SROI. In: Werkstatt:Dialog 1/2017, S. 18-21.
- BAG WfbM (Hrsg.) (2017): Lebensqualität. Zufriedenheit – ein wichtiger Indikator. Der SROI 5 in der Praxis. In: Werkstatt:Dialog 1/2017, S. 22f.

⁴ Heilpädagogisches Zentrum Krefeld – Kreis Viersen gGmbH (Hrsg.) (2017): Jahresbericht 2016. Online verfügbar unter: http://www.hpz-krefeld-viersen.de/Portals/0/PDF/Jahresberichte/SRS-Bericht_HPZ_KITA_2016_sicher.pdf?ver=2017-05-16-122656-640. (Zuletzt abgerufen am 20.5.2017.)

Autorin:

Dr. Britta Wagner, xit GmbH, Nürnberg, Telefon: 0911 20227-80, E-Mail: wagner@xit-online.de, www.xit-online.de

Dieser Beitrag wurde veröffentlicht in der BFS-Info 8/17.

Impressum

Bank für Sozialwirtschaft
Aktiengesellschaft
Konrad-Adenauer-Ufer 85
50668 Köln

Registereintrag für den Sitz Köln
Handelsregister des Amtsgerichts Köln
Registernummer HRB 29259

Registereintrag für den Sitz Berlin
Handelsregister des Amtsgerichts Berlin-Charlottenburg
Registernummer: HRB 64059
Umsatzsteuer-ID: DE 136634199

Vorstand

Prof. Dr. Harald Schmitz (Vorsitzender)
Thomas Kahleis | Oliver Luckner

Aufsichtsratsvorsitzender

Dr. Matthias Berger

Kontakt

Telefon 0221 97356-0
Telefax 0221 97356-219
E-Mail bfs@sozialbank.de

Aufsichtsbehörde

Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Sitz Bonn
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Wir sind Mitglied im Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR und der Sicherungseinrichtung angeschlossen.

Haftung und Copyright

Der vorliegende Bericht enthält Angaben, Analysen, Prognosen und Konzepte, die den Kunden zur unverbindlichen Information dienen. Es handelt sich hierbei um keine juristische oder sonstige Beratung und stellt kein Angebot jedweder Art dar. Eine Gewähr für die Richtigkeit und inhaltliche Vollständigkeit der Angaben kann von uns nicht übernommen werden.

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Bank für Sozialwirtschaft AG unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.