

BFS-FACHBEITRAG

9/17

Lebensqualität als Indikator für die Wirksamkeit sozialer Dienstleistungen ist messbar

Dr. Britta Wagner, xit GmbH

Teil 2: Lebensqualität in einer Pflege- und Fördereinrichtung

Dieser Beitrag gehört zu einem zweiteiligen Fachbeitrag über die Frage, wie sich Lebensqualität als Indikator für die Wirksamkeit sozialer Dienstleistungen messen lässt. Der erste Teil erschien in der vorherigen Ausgabe der BFS-Info 8/17. Er führt ins Thema ein und beschreibt den Ansatz zur Lebensqualitätsmessung wie ihn die xit für die Teilhabe am Arbeitsleben in Werkstätten für Menschen mit Behinderung (WfbM) entwickelt und mit mittlerweile fast 3.000 befragten Beschäftigten bei über zehn Trägern erprobt hat. Der hier vorliegende zweite Teil beschreibt, wie sich mit demselben Bezugsrahmen – Lebensqualität mit ihren subjektiven und objektiven Aspekten – Wirkungen für eine ganz andere Zielgruppe der Eingliederungshilfe beschreiben lassen können: Für Bewohnerinnen und Bewohner¹ mit sehr hohem Unterstützungsbedarf in einer Pflege- und Fördereinrichtung mit 40 Plätzen für Kinder und Erwachsene jeden Alters². Zum Einsatz kamen dabei stellvertretende Befragungen von Bezugspersonen und strukturierte Beobachtungen über einen ganzen Tagesablauf für eine Stichprobe von 20 Bewohnern.

¹ Wir verwenden im Folgenden für Personengruppen in der Regel die männliche Form, damit der Text leichter zu lesen ist. Männer und Frauen bzw. Jungen und Mädchen sind gleichermaßen gemeint.

² Die hier beschriebene Studie führten wir Anfang des Jahres in Zusammenarbeit mit dem Lebenshilfewerk Mölln-Hagenow durch.

Besonderheiten der Zielgruppe, der Dienstleistung und der Methodik

Die wesentlichen Unterschiede der Zielgruppe im Vergleich zu Beschäftigten in der WfbM sind, dass die Bewohner in der Regel über keine oder wenig sprachliche Kommunikationsfähigkeit verfügen, durchweg pflegebedürftig und kognitiv schwerst eingeschränkt sind.

Die Dienstleistung, deren Wirkung hier untersucht wurde, unterscheidet sich demnach ebenfalls deutlich von der in der WfbM. Die Kinder besuchen am Vormittag die örtliche Förderschule, am Nachmittag sind sie zu Hause in der Einrichtung. Nur einzelne der erwachsenen Bewohner erfahren Teilhabe am Arbeitsleben in der WfbM, in der Regel verbringen sie den Tag in der Einrichtung und erfahren dort eine Tagesstruktur, mobilisierende Pflege und Förderung zum Erhalt und der Entwicklung ihrer Fähigkeiten. Das Angebot besteht aus einer Kombination aus Pflegeleistungen nach SGB XI inklusive der sozialen Angebote, zusätzlichen Angeboten zur Betreuung und Aktivierung nach §87b SGB XI sowie der pädagogischen Förderung aus der Eingliederungshilfe.

Die Herangehensweise an Lebensqualität als Indikator für die Wirkung der sozialen Dienstleistung muss sich methodisch also zum einen an den Charakter der Dienstleistung anpassen und bei gleichem Bezugsrahmen etwas andere inhaltliche Schwerpunkte setzen. Zum anderen sind die Daten auf einem anderen Weg zu gewinnen: Fragebogeninterviews mit Bewohnern zur Selbstauskunft – wie wir sie in anderen Fällen auch im Bereich des „klassischen“ stationären und ambulant betreuten Wohnens erfolgreich durchgeführt haben – wären hier schlichtweg unmöglich.

Fokus Zusammenwirken von Pflege und Förderung

Eine wesentliche Besonderheit der untersuchten Einrichtung ist die rechtskreisübergreifende Finanzierung. Es handelt sich also sowohl um ein Pflegeheim nach SGB XI als auch um eine Eingliederungshilfeeinrichtung nach SGB XII. Diese Konstellation ist höchst selten. Nur so kann aber aus Sicht des Leistungserbringers angemessen der Bedarf an Pflege gedeckt und der Anspruch auf Eingliederungshilfe eingelöst werden. Denn auch eine gute Pflege kann Förderung und Teilhabe nicht ersetzen, ist aber Grundvoraussetzung dafür³. Und die Pflegesituationen können sinnvoll in die Förderung eingebunden werden (Essen, Grundpflege, Toilettentraining, Mobilisierung).

Die Chance, die in dem fachlichen, interdisziplinären Miteinander von Pflegepersonal und pädagogischem Personal liegt, ist die verzahnte Arbeit an einem gemeinsamen Wirkungsrahmen: subjektive Aspekte der Lebensqualität und basale Selbstbestimmung als objektive Lebensumstände. Diese Sichtweise bildet den konzeptionellen Rahmen der Studie. Er kann aber genauso gut in Zukunft als fachliche Leitlinie für die interdisziplinäre wirkungsorientierte Arbeit dienen. Erfahrungsgemäß haben Berufsgruppen oft eigene, teils widerstreitende fachliche Ziele, gerade wenn verschiedene Rechtskreise klare Aufgabentrennung und Zielvorgaben mit sich bringen. Ein gemeinsamer Rahmen für Wirkungsziele kann hier Synergien wecken und hinsichtlich der Lebensqualität der Bewohner mehr als die Summe zweier Dienstleistungen ergeben.

³ Vgl. hierzu z. B.: Fröhlich, Andreas (1999): Pflege. In: Handlexikon der Behindertenpädagogik. Schlüsselbegriffe aus Theorie und Praxis. Hrsg.: G. Antor, U. Bleidick. Stuttgart: Kohlhammer.

Methodischer Ansatz und theoretische Basis

Bei allen Besonderheiten der Pflege- und Fördereinrichtung war uns in der Untersuchung wichtig, den Bezugsrahmen beizubehalten, den wir in anderen Studien zur Messung der Lebensqualität verwenden: Lebensqualität als subjektive Beurteilung objektiver Lebensumstände. Auch die acht Dimensionen von Lebensqualität und die Orientierung an der UN-Behindertenrechtskonvention gehören zu diesem Bezugsrahmen. Die objektiven Lebensumstände haben wir auch hier über Handlungsspielräume abgebildet, die wir sehr grundlegend mithilfe des Konzepts der „basalen Selbstbestimmung“ nach Weingärtner⁴ interpretiert haben. Weingärtner arbeitet heraus, in welcher Weise auch Menschen mit schwerer geistiger Behinderung Selbstbestimmung erfahren können. Dazu gehört anzuerkennen, dass sie zwangsläufig einem hohen Maß an Fremdbestimmung ausgesetzt sind: durch die unvermeidbare Einbindung in institutionelle Strukturen, Therapie und Förderung, den hohen Unterstützungsbedarf und notwendige pflegerische Maßnahmen sowie dem damit verbundenen Machtgefälle. Nach Weingärtner ist es daher erst recht wichtig, den Alltag für so viele Möglichkeiten der Selbstbestimmung wie möglich zu eröffnen.

Damit die Ergebnisse der Lebensqualitätsmessung (SROI 5) strukturell vergleichbar mit den Erhebungen in WfbM und anderen Wohnangeboten der Eingliederungshilfe bleiben, arbeiteten wir auch hier mit dem zweiseitigen, standardisierten Interview zur subjektiven Beurteilung und zur Beschreibung der vorhandenen Handlungsspielräume als objektive Lebensumstände. Die Interviews wurden mit den Bezugsbetreuern geführt, die stellvertretend für eine Quotenstichprobe von 20 der 40 Bewohner Auskunft gaben. In sehr vielen Fällen gibt es keine anderen Auskunftspersonen, die nah genug an den täglichen Erfahrungen der Bewohner wären. Zwar haben wir in früheren Studien in WfbM stets sehr hohe Übereinstimmungen der Selbst- und Fremdeinschätzung durch Bezugsbetreuer festgestellt. Es war uns dennoch wichtig, die Lebensqualität nicht alleine aus der Perspektive der Betreuer zu erfassen und wir ergänzten die Untersuchung mit strukturierten Beobachtungen um eine weitere empirische Methode.

Die gleiche Stichprobe von 20 Bewohnern wurde jeweils einen Tag (rund 6,5 Stunden inkl. Grundpflege) von geschulten externen Beobachtern begleitet, die die Einrichtung zuvor nicht kannten. Für die strukturierte Beobachtung galt der schon benannte Ansatz der basalen Selbstbestimmung nach Weingärtner mit den drei Kerndimensionen – nennen wir sie Handlungsspielräume: „Selbstentscheiden“, „Erfahren der eigenen Wirkung“ und „Selbsttätigkeit“.

In dieser Untersuchung interessierte nicht nur der Blick auf das Wirkungsergebnis, sondern auch die konzeptionellen Grundlagen der Einrichtung und das Wissen der Akteure über vermutete und selbst erfahrene Wirkungszusammenhänge. In welcher Weise wirken sich das Miteinander von Pflege und Förderung konkret auf die Lebensqualität der Bewohner aus („Theory of Change“)? Die Datenerhebung wurde also ergänzt um Experteninterviews mit Mitarbeitern verschiedener Ebenen und Professionen. Sowohl langjährige als auch erst kürzlich eingetretene Mitarbeiter wurden eingezogen.

⁴ Weingärtner, Christian (2013): Schwer geistig behindert und selbstbestimmt. Eine Orientierung für die Praxis. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Ganzheitliche Sicht auf Lebensqualität und ihre Rahmenbedingungen

Auch wenn der Mix aus verschiedenen Methoden eine Fülle an Informationen hervorgebracht hat, ergänzen sich die Ergebnisse und erklären sich wechselseitig. Die Beobachtung von Episoden, jeweils markiert als Phase im Tagesablauf und wer die beteiligten Personen sind, zeigt, in welchen Konstellationen mehr oder weniger Selbstbestimmung sichtbar wird. Mit den Ergebnissen aus den Experteninterviews lässt sich einordnen, inwieweit die Beobachtungen und Befragungsergebnisse zu den Zielen von Pflege und Förderung passen. Hier zeigt sich beispielsweise, dass Pflege für einen selbstbestimmten Alltag eine ganz andere Rolle spielt als die Förderung. Förderung muss bestimmte Anreize setzen und hat daher mehr Anteile an Fremdbestimmung als die Pflege, die sich (neben gesetzlichen Standards) um das Wohlbefinden bemüht, gerade im Bereich der 87b-Leistungen.

Jede Sichtweise hat also ihr eigenes Erkenntnispotenzial: Mitarbeiter wissen durchaus, wo die Lebensqualität der Bewohner besser sein könnte und was dazu nötig wäre. Es hat sich auch gezeigt, dass die befragten Bezugspersonen die Bewohner gut genug kennen, um sich in ihre Position so gut wie möglich hineinzusetzen und kritisch auf das Leben in der eigenen Organisation zu blicken. Die Mitarbeiter der verschiedenen Berufsgruppen haben wechselseitig große Wertschätzung, aber es zeigten sich auch konkrete Verbesserungsmöglichkeiten für das Zusammenspiel, wenn man die Lebensqualität der Bewohner als Maßstab ansetzt. Die Herangehensweise macht ebenfalls sichtbar, wo die Lebensqualität der Bewohner den Prozessen der Organisation möglicherweise unnötig untergeordnet wird und wo sie aufgrund von gesetzlichen Regelungen eingeschränkt wird.

Die Ergebnisse der Untersuchung lassen sich sowohl extern als auch intern verwenden. Nach außen lautet die Botschaft: „Unser wichtigstes Anliegen ist Lebensqualität (dazu gehören unter anderem auch derzeit in den Fokus geratene Aspekte wie Sicherheit, Respekt, Selbstbestimmung ...) und wir erheben gezielt die Wirkung unserer Arbeit auf die Lebensqualität der uns anvertrauten Menschen. Wir können beschreiben, wie wir arbeiten, um Lebensqualität zu schaffen und wie Pflege und Förderung zusammenspielen (müssen), um dies zu erreichen.“

Nach innen löst bereits die Datenerhebung einen Bewusstseinswandel hin zum wirkungsorientierten Arbeiten aus. Beschäftigt sich die Organisation dann systematisch mit den Ergebnissen, erkennt sie zum einen in welchen Dimensionen die Lebensqualität ihrer Klientel gut ist und wo sie noch besser werden kann. Ihr wird zudem bewusst, wie das eigene Konzept, die fachliche Umsetzung, organisatorische und gesetzliche Rahmenbedingungen auf die Lebensqualität der Bewohner wirken. Und drittens kann sie konkrete Ansatzpunkte erkennen, wie noch bessere Wirkungen erzielt werden könnten. Die Gestaltung von Schnittstellen und Prozessen, selbst Dienstpläne können sich als wirkungsrelevant erweisen. Und schließlich zeigen sich Ansatzpunkte, wo die Organisation anwaltlich eintreten kann, um von außen gesetzte Rahmenbedingungen zugunsten der Lebensqualität ihrer Klientel zu verändern.

Fazit

Aus dem skizzierten Projekt lassen sich einige allgemeine Erkenntnisse zum wirkungsorientierten Arbeiten ableiten:

- Wirkungsorientiertes Arbeiten geschieht nicht zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben, sondern im Dienste des Menschen. Es eignet sich daher zur Integration verschiedener Berufsgruppen und rechtskreisübergreifender Leistungen.
- Wirkungsorientiertes Arbeiten braucht einen berufsgruppenübergreifenden Bezugsrahmen (Welche Wirkung beim Menschen wollen/müssen wir erzielen?) und ein Verständnis davon, wie Wirkung entsteht. Dazu gehört das Bewusstsein, welchen spezifischen Beitrag die Professionen leisten und wo berufsspezifische Herangehensweisen auch kontraproduktiv im Sinne der Lebensqualität sein können.
- Wirkungsorientiertes Arbeiten ist nicht begrenzt auf die Akteure in der direkten Pflege und Betreuung, sondern beginnt bei der Leitung und umfasst organisatorische Rahmenbedingungen. Dies erfordert ein wirkungsorientiertes Controlling im weitesten Sinne. Das kann vom einfachen Regelkreis gehen, der aus der Evaluation ja bereits bekannt ist (Wirkung beobachten und einordnen, Handlungsbedarf erkennen, Maßnahmen anstoßen und Ergebnis überprüfen), und bis hin zur Verbindung von Controlling-Kennzahlen mit Wirkungskennzahlen gehen. Letzteres bedarf aber statistischer Operationen, die nur in großen Einrichtungen mit entsprechend großer Datenmenge sinnvoll sind.
- Wirkungsorientiertes Arbeiten ist nicht begrenzt auf die Organisation, sondern bezieht die rechtlichen Rahmenbedingungen mit ein. Leistungserbringer und Leistungsträger müssen sich daher auf ein gemeinsames Verständnis von Wirkungen und Wirkungszielen verständigen.



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 9/17.

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.