

zLich

Die Wirkung
Sozialer Dienstleistung
messen!

Aber wie?

kommen

Katrin Seefeldt

Bremerhaven Elbe-Weser Werkstätten

Name

Frank Loebler

Gelsenkirchen Sozialwerk St. Georg

Unternehmen

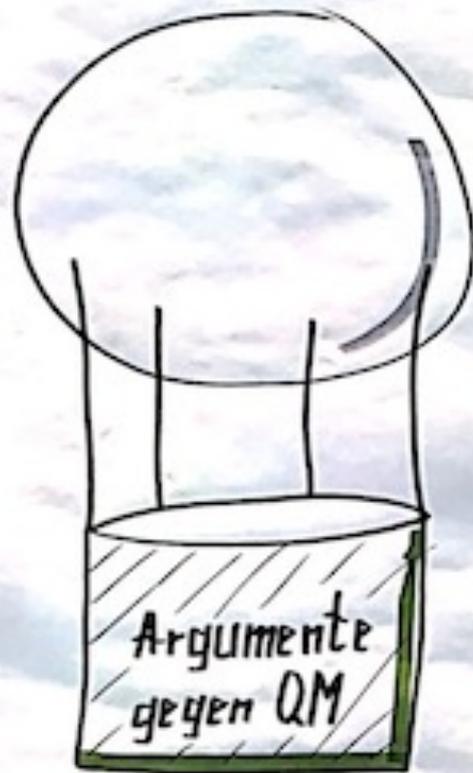
Position

Stephan Reininghaus

Berlin selbständiger Berater

Arbeitsbereich
Verantwortungsbereich

Reiseplan



FK

soz DL

Die Wirkung
sozialer Dienstleistung
messen!

Aber wie?

Argumente gegen QM

QMS überflüssig ist billiger als selber denken und umsetzen

Für die Führung meines Unternehmens brauche ich kein Qualitätsmanagementsystem, die Vorgaben eines QMS engen mich in unternehmerischen Entscheidungen ein. Die Kennzahlen aus meinem Controlling reichen aus.

Qualität als ethische Verpflichtung gegenüber dem Bürger

TQM

Kein QMS ist leider auch ein QMS nur ein schlechtes

QM-Durchführung ist wichtig

Kennzahlen = Teil des QM (1 Instrument)

Qualitätssentwicklung in der Sozialen Arbeit steht doch nur für die begriffliche Umdeutung von Sparzwängen.

Qualität ist Kundenfokus und damit Unternehmenserfolg

Qualität ≠ Kosten

ZDF statt ARD

Argumente

Wenn wir ein QMS nachweisen müssen, kaufen wir das Know-How ein und lassen uns ein QMS fertigstellen.

Leitplanken entwickeln

→ Ziele der MA / des Unternehmens

→ Berater hat was davon → ich nicht

→ zusätzliche Arbeit, Bürokratie, Ressourcen

Qualität ist eine Halbwegs-Mittelstufe, die selbst sich nicht entlarven

Die QM-Berater haben sich das ausgedacht, um damit Geld zu verdienen.

→ Kompetenz des Beraters in Frage stellen

→ In Frage stellen (QM)

QMS Standard ist Aufgabe die nicht durch ein QMS lösbar ist

Für die Führung meines Unternehmens brauche ich kein Qualitätsmanagementsystem, die Vorgaben eines QMS engen mich in unternehmerischen Entscheidungen ein. Die Kennzahlen aus meinem Controlling reichen aus.

Qualität ist Qualität (ist in dem Sinne)

TQM

Ein QMS ist nicht mehr ein QMS nur ein Qualitätsstandard

QM-Durchdringung ist wichtig

Kennzahlen - Teil des QM (z.B. Qualitätsmanagement)

Qualität entwickelt sich in der Sozialen Arbeit steht doch nur für die begriffliche Umdeutung von Sparzwängen.

Qualität ist nicht nur ein Qualitätsmanagement

Qualität ist Qualität

ZDF statt ARD

Argumente

Wenn wir ein QMS nachweisen müssen, kaufen wir das Know-How ein und lassen uns ein QMS fertigstellen.

Leitplanken einbauen

→ Biele der MA / des Unternehmens

→ Berater war was davon → ich nicht

→ Qualitätsmanagement ist nicht nur ein Qualitätsmanagement

Qualität ist eine Haltung - nicht nur ein Qualitätsmanagement

Die QM-Berater haben sich das ausgedacht, um damit Geld zu verdienen.

→ Kompetenz des Beraters in Frage stellen

→ In Frage stellen (QMS)

Die QM-Leute wollen missionieren und glauben, die Wahrheit mit dem „großen Löffel“ gegessen zu haben.

Angst vor Kritik

Strenge in Umsetzung

Wohnt in Eigenbedarf

Angst vor Fremdbestimmung

QM kommt von oben - unheimlich

Aspekt - in Betrachtung

Konkretes - in Planung

Interpretation - in der Praxis

Gute Soziale Arbeit kann man auch machen, wenn man nicht nach einem QM-Konzept arbeitet. Ich verstehe nicht, wozu das gut sein soll: Qualität gab es schließlich bereits vor der Hochkonjunktur des Qualitätsbegriffs in der Sozialen Arbeit.

gegen QM

Fachliche Weiterentwicklung ist nur möglich durch Ausmaß der Leistung über Standards

QM in Betreuungszusammenhängen wird nicht benötigt, da man Beziehung nicht standardisieren kann

Professionalität - Bietet sich durch Kriterien aus

Die so Arbeit darf nicht abhängig von der Person d. Betrachter

Schaffung von Strukturen ermöglicht eine gute Zusammenarbeit

Die gängigen QM-Systeme erfordern einen zu hohen bürokratischen Aufwand, bei welchem der Nutzen nicht konkret ist und sichtbar wird.

Unwissenheit / Unklarheit über Auslegung der Systeme

Weniger Stoff für eigene Überlegungen machen sich mehr selbst

Wenig mehr Gestaltungsspielraum

Einschränkung der eigenen Entscheidungs-

Bedürfnis nach Anerkennung der eigenen Arbeit

QMS überflüssig
ist billiger
als selber denken
und vor allem ohne IT

Für die Führung meines Unternehmens
brauche ich kein Qualitätsmanagement
system,
die Vorgaben eines QMS engen mich in unternehmerischen
Entscheidungen ein. Die Kennzahlen aus meinem
Controlling reichen aus.

Kein QMS
ist leider auch
ein QMS nur
ein schlechtes

QM - Durch-
dringung
ist wichtig

Kennzahlen =
Teil des QM
(= Instrument)

Qualität als
ethische Verpflichtung
reguliert dem Risiko

TQM

Erklärung

Controlling reichen aus.

Kein QMS
ist leider auch
ein QMS nur
ein schlechtes

QM - Durch-
dringung
ist wichtig

Nennzahlen =
Teil des QM
(1 Instrument)

Qualität ist Kunden-
fokus und damit
Unternehmenserfolg

Qualität ≠ Kosten

Qualitätssentw. in der
sozialen Arbeit
steht doch nur für die
begriffliche Umdeutung
von Sparzwängen.

ZDF
statt
ARD

Wenn wir ein QMS nachweisen
müssen, kaufen wir das
Know-How ein und lassen
uns ein QMS fertigstellen.

Qualität ist Kultur
eine Halbwahrheit - Kultur
kann man nicht kaufen
man muss sie erlernen

em

schwerisen

ellen
ssen

Qualität ist
eine Haltung -> Mülle
per, die für sich nicht
einlaufen

Leitplanken
entwickeln

Nur OM-Berater haben
sich das ausgedacht,
um damit Geld zu
verdienen.

→ Berater
hat was davon
→ ich nicht

→ Ziele der
MA / des Unter-
nehmens

→ zusätzliche
Arbeitszei, Büro-
ratik, Ressourcen

→ Kompetenz
des Beraters
in Frage stellen

→ in Frage
stellen (Gut)

SEN

Leitplanken
entwickeln

→ Ziele der
MA / des Unter-
nehmens

→ zusätzliche
Arbeit, Büro-
kratie, Messen

→ Berater
hat was davon
→ ich nicht

Qualität ist
eine Halbwegs-Mittel-
frage, die sich nicht
einleiten

Die QM-Berater haben
sich das ausgedacht,
um damit Geld zu
verdienen.

→ Kompetenz
des Beraters
in Frage stellen

→ In Frage
stellen (RM)

Normung +
Kernzeichnung

Verlust der
Eigenständigkeit

QM kommt
von außen -
Fremdkörper

Infragestellung
der eigenen
Fachlichkeit

Fachliche
entwicklung
mögli

Angst vor
Neuem

Die QM-Leute wollen
missionieren und
glauben, die Wahrheit
mit dem "großen
Löffel" gegessen zu haben.

Angst vor
Fremdbestimmung

Angst -
vor Veränderung

Kein Vertrauen
in Führung

QM in Betreuungszusammenhängen wird nicht benötigt, da man Beziehung kann standardisieren nicht

7

Professionalität
beschreibt sich durch
Kriterien aus

Die soz. Arbeit darf
nicht abhängig von
der Person d. Betreuer/In

Schaffen von
Strukturen ermöglicht
erste gute
Betreuung

Die gängigsten QM-Systeme
erfordern einen zu hohen
bürokratischen Aufwand,
bei welchem der Nutzen
nicht konkret ist und
sichtbar wird.

Einschätzung
der eigenen
Entscheidungs-
qualität

Bedürfnis nach
Wirksamkeit der
eigenen Arbeit

Wunsch nach
Gestaltungsfrei-
raum

Normen sollen
mir keine Vor-
schritte machen
Ich möchte selbst
entscheiden

Unwissenheit +
Unsicherheit über
Auslegung der
Systeme

Gute Soziale Arbeit kann man auch machen, wenn man nicht nach einem QM-Konzept arbeitet. Ich verstehe nicht, wozu das gut sein soll: Qualität gab es schließlich bereits vor der Hochkonjunktur des Qualitätsbegriffs in der Sozialen Arbeit.

Fachliche Weiterentwicklung ist nur möglich durch Auseinandersetzung

über Standards



QM-Systeme

Unwi
Unsi
Aus

Die Wirkung
sozialer Dienstleistung
messen!

Aber wie?

**Besonderheiten
der
Sozialen
Dienstleistung**

Familien



Wie oft gemacht
geplant?

Erwartungen
/ Gesellschaft

QM bewertet
Kultur
z.B. Training, Methoden
Empfang & Austausch

Wer ist der
KUNDE?



Leistungsempfänger

Leistungsbriinger

Wirds Anforderungen
an die
Leistung?

z.B. Kita

Interessens
konflikte

gute Kommunikation!

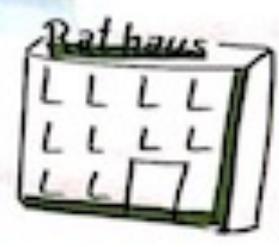
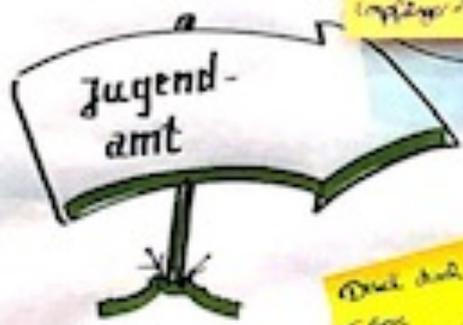
Fördern
und
Fördern

Kommunikation
&
Papiermüll

LEISTUNGSEMPFÄNGER

Verschiedene
Anforderungen
in jedem Tag

Formulierung
Leistungsempfänger
& Leistungsbriinger



Dies sind
eine
Anforderung

Empfang und
Angebot
an Leistungsbriinger?

Wer sind
Angebotsbriinger
und Leistungsbriinger?



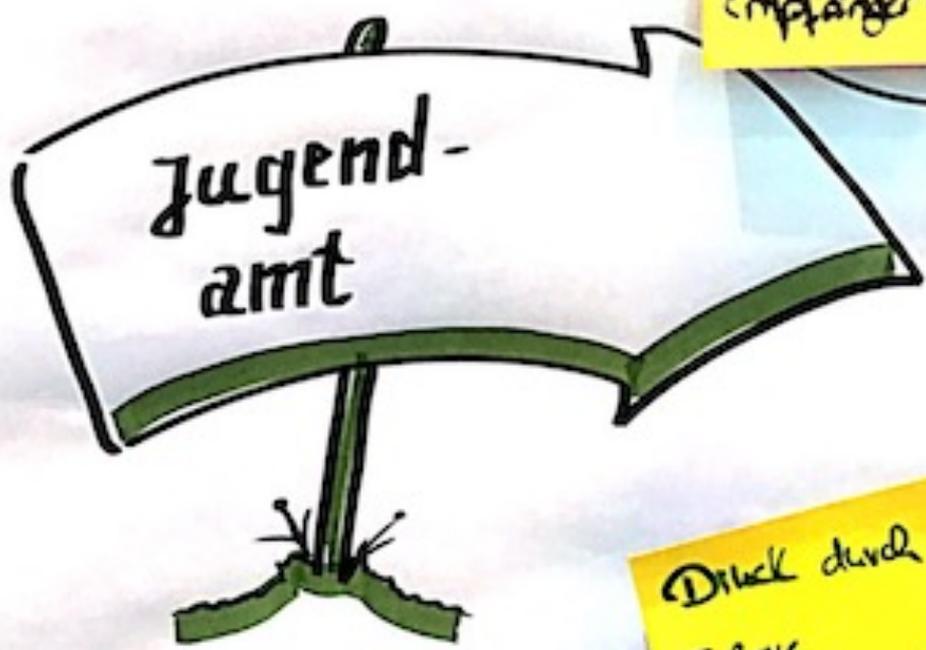
Fordern
und
Förderer
beidseitig

Prüfung

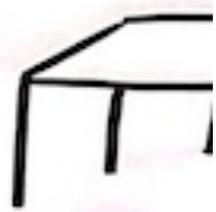
Leistungsempfänger

verschiedene
Anforderungen
Empfänger-Träger

Leist



Druck durch
äußere
Rahmenbeding.



Was ist gesetzlich geregelt?

Erwartungen d. Gesellschaft

QM bewertet NICHT die Person sondern Prozesse + Systeme

Wer ist der KUNDE?



Leistungsempfänger

Leistungserbringer

Welche Anforderungen erfülle ich nicht?

zB Kita

Interessenskonflikte

gute Kommunikation!

Kontinuität \sim $\frac{1}{4}$ Projektarbeit

Leistungsträger

Sensitivität

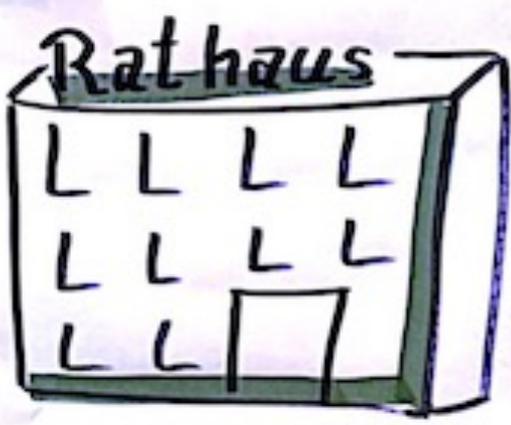
Kommunikation!

Träger

Winger

Kontinuität
Werte ~ Projektarbeit

Formalprozesse
Widusprechen
"Soforthilfe"



Prüfung auf Qualität bei Preisvergleich?

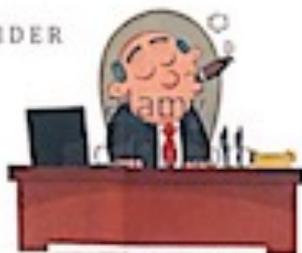
Wer misst Qualität? Und für wen?

Die Wirkung
sozialer Dienstleistung
messen!

Aber wie?

Wirkungs- messung

der ENTSCHEIDER



© 2008 GUSTAV FISCHER

1. Die Entscheidungsfindung

1.1 Die Entscheidungsfindung ist ein Prozess, bei dem eine Entscheidung getroffen wird. Dieser Prozess ist ein zentraler Bestandteil der Unternehmensführung und umfasst die Identifizierung von Problemen, die Suche nach Alternativen, die Bewertung dieser Alternativen und die Auswahl der besten Alternative. Die Entscheidungsfindung ist ein kontinuierlicher Prozess, der sich über die Zeit erstreckt und von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird. Die Entscheidungsfindung ist ein zentraler Bestandteil der Unternehmensführung und umfasst die Identifizierung von Problemen, die Suche nach Alternativen, die Bewertung dieser Alternativen und die Auswahl der besten Alternative. Die Entscheidungsfindung ist ein kontinuierlicher Prozess, der sich über die Zeit erstreckt und von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird.

2. Die Entscheidungsfindung

2.1 Die Entscheidungsfindung ist ein Prozess, bei dem eine Entscheidung getroffen wird. Dieser Prozess ist ein zentraler Bestandteil der Unternehmensführung und umfasst die Identifizierung von Problemen, die Suche nach Alternativen, die Bewertung dieser Alternativen und die Auswahl der besten Alternative. Die Entscheidungsfindung ist ein kontinuierlicher Prozess, der sich über die Zeit erstreckt und von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird. Die Entscheidungsfindung ist ein zentraler Bestandteil der Unternehmensführung und umfasst die Identifizierung von Problemen, die Suche nach Alternativen, die Bewertung dieser Alternativen und die Auswahl der besten Alternative. Die Entscheidungsfindung ist ein kontinuierlicher Prozess, der sich über die Zeit erstreckt und von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird.



Problem	Alternative	Vorteile	Nachteile
Problem 1	Alternative 1	Vorteil 1	Nachteil 1
Problem 1	Alternative 2	Vorteil 2	Nachteil 2
Problem 2	Alternative 1	Vorteil 1	Nachteil 1
Problem 2	Alternative 2	Vorteil 2	Nachteil 2

Problem	Alternative	Vorteile	Nachteile
Problem 3	Alternative 1	Vorteil 1	Nachteil 1
Problem 3	Alternative 2	Vorteil 2	Nachteil 2

WOHLFAHRT

Das Entscheider-Magazin für die Sozialwirtschaft

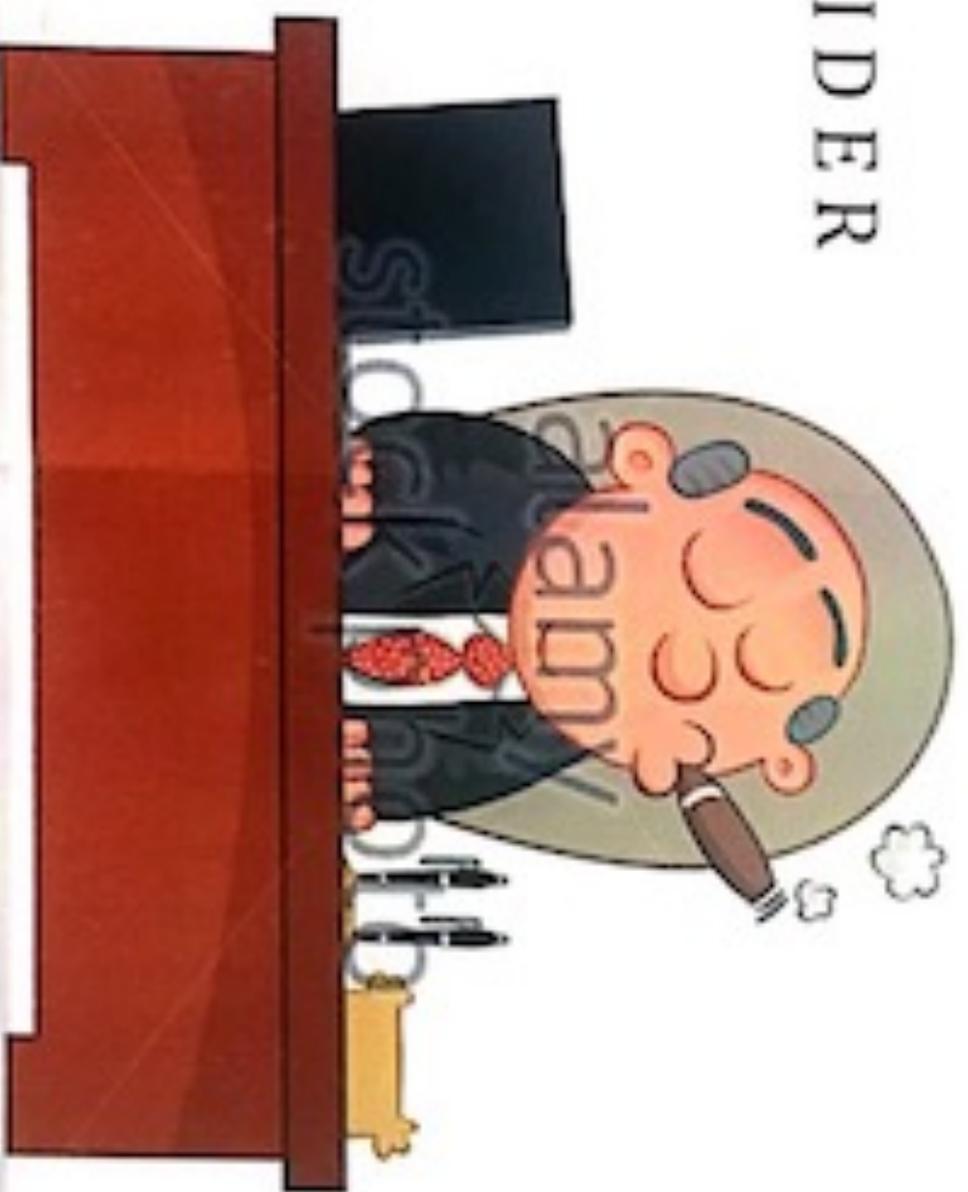


WIRKUNG IM BLICK

Wie trägt die Führung zu mehr Erfolg bei? Wie können wir unsere Visionen umsetzen?

Wohlfahrt Verlag | www.wohlfahrt-verlag.de

der
ENTSCHEIDER



www.dnddhe.com - DND0HE

Beschreibung der Motivationsgründe 1-7

1 den Zielerreichungsgrad (= Erfolg) im Einzelfall nachweisen können

Gegenstand sind individuelle Pläne von Kunden in meiner Organisation. Ist es mir gelungen, einen festgestellten Hilfebedarf unter Nutzung der Ressourcen des Kunden durch meine Maßnahmen zu beeinflussen. Ich möchte nachweisen, ob der Plan aufgegangen ist. Hat sich das Problem erledigt oder verringert oder tritt nun in größeren Abständen auf oder... Sind die gesetzten Ziele erreicht, gibt es Fortschritte?

2 Arbeitsstrukturen und -prozesse in meiner Organisation optimieren

Gegenstand ist die Aufbau- und Ablauforganisation in meiner Organisation inklusive des Informations- und Kommunikationsflusses. Ich möchte den Beitrag meiner Arbeitsstrukturen und -prozesse insbesondere auch der QM-Prozesse zur Wirksamkeit ermitteln und für die kontinuierliche Verbesserung nutzen. Welche Schnittstellen haben funktioniert?

3 einen fundierten Nachweis für den Kostenträger erbringen

Ich möchte die vom Steuerzahler aufgebracht und vom Kostenträger bereitgestellten eingesetzten Ressourcen (Geld) in Verbindung setzen mit der von mir erbrachten Leistung. Ich bin jeden Cent wert und das werde ich in den Budgetverhandlungen klarmachen. (Analog gilt das für Ergebnisse/Wirkung von **Projekten**).

4 meine Organisation mit anderen vergleichen und daraus lernen

Von Siegern lernen heißt siegen lernen. Ich möchte z.B. aus dem Erfolg beim individuellen Dienstleistungsprozess A lernen, damit ich den Erfolg auch auf die individuellen Dienstleistungsprozesse B, C, D, etc. übertragen kann. *Welches sind die „lessons learned“, was sind die Erfolgsfaktoren, gibt es Gruppenprofile (z.B. Altersgruppen), was können wir beim nächsten Mal besser machen für mehr Wirksamkeit?*

5 die Ergebnisse für Entwicklung von Mitarbeitern/Motivation von Kunden nutzen

Gegenstand ist die Motivation der Menschen in der Organisation. Ich biete meinen Kunden den besten Service. Das zahlt sich (auch) in der Wahrnehmung von Wirksamkeit aus. Kundenzufriedenheit, Loyalität und Weiterempfehlung zufriedener Kunden sind für mich ein hohes Gut. Gleichzeitig will ich Mitarbeitende kundenorientiert entwickeln, indem ich die Wirksamkeit deren Handelns, des Teamhandelns und unseres gemeinsamen Handelns herausstelle. Das alles will ich möglichst im Kontext betrachten können.

6 Ergebnisse zur Unternehmenssteuerung im Wettbewerb einsetzen

Gegenstand sind „Vergleichsdaten“. Ich möchte mein Managementhandeln gezielt optimieren, um der Konkurrenz im sozialen Bereich standhalten zu können. Ich brauche dazu Wirkungsdaten, um meine inhaltlichen Angebote personenzentrierter, schneller und kostengünstiger an den Markt bringen zu können als andere

7 Daten zur Wirksamkeit für die Öffentlichkeitsarbeit nutzen

Ich bin eine bedeutende, weil (auch) wirksame Organisation. Ich möchte die Öffentlichkeit in meinem Einzugsbereich, im Sozialraum, politische Akteure, aber die Kollegen und die Fachöffentlichkeit über meine gute (weil auch wirksame) Arbeit keinesfalls im Unklaren lassen. Können sie mit mir zufrieden sein?

8 Als Entscheider möchte ich beurteilen können, welches Instrument zur Wirksamkeitsmess. das GEEIGNETE für meine Organisation ist
Auswahlbereich "Instrumente zur Wirksamkeitsmessung"

Motivationsgrund		voraussichtlicher Aufwand	
		eher NIEDRIG	eher HOCH
1	den Zielerreichungsgrad (= Erfolg) im Einzelfall nachweisen		
2	Arbeitsstrukturen und -prozesse in meiner Organisation optimieren		
3	einen Nachweis für den Kostenträger/Projektträger erbringen		
4	meine Organisation mit anderen vergleichen und daraus lernen		
5	die Ergebnisse für Entwicklung von MA/Motivation von Kunden nutzen		
6	Ergebnisse zur Unternehmenssteuerung im Wettbewerb einsetzen		
7	Daten zur Wirksamkeit für die Öffentlichkeitsarbeit nutzen		

KRITERIEN:

- Hoch, d.**
- a geschultes Fachpersonal bis Spezialist, ggf. externe Durchführung
 - b hoher technischer Aufwand, ggf. Spezialsoftware
 - c wissenschaftlicher Anspruch unter Nutzung Empirie
 - d hoher zeitlicher Aufwand (1 MA arbeitet ϕ >8 Std pro Woche damit)
 - e Urheberrechte, ggf. Lizenz
 - f weitere OE und Change Management liegt nahe



- Niedrig.**
- a Mitarbeitende bis geschultes Fachpersonal
 - b normaler techn. Aufwand/Standardsoftware, ggf. einfache Spezialsoftware
 - c eher praktische Logik und Wenn/Dann als wissenschaftlicher Anspruch
 - d niedriger bis mittlerer zeitlicher Aufwand (1 MA < 8 Std pro Woche damit)
 - e lizenzfrei, open source
 - f kein oder milder Anlass zu OE und Change Management



WOHLFAHRT **INTERN**

Das Entscheider-Magazin für die Sozialwirtschaft



WIRKUNG IM BLICK

Wie Träger ihre Erfolge sichtbar machen, Effekte messen
und Leistungen verbessern

Sozialer Wohnraum

Immobilienbesitzer nutzen eine rechtliche Grauzone und verdrängen so Träger

ASB Bundesverband

Die Samariter ziehen nach Berlin und wollen dort mehr Gehör bei der Politik finden

Ausbildungsvergütung

Azubis für soziale Helferberufe werden beim Gehalt abgehängt

Steckbrief für das Instrument zur Wirksamkeitserhebung sozialer Dienstleistungen:

DGQ

Fachbereich Qualitätsmanagement in der
sozialen Dienstleistung (FK SOZ DGQ)

Befragung von Kunden

Kurzbeschreibung des Instruments	Eine strukturierte und wiederholte Befragung von Kunden dient dazu, die Erfolge einer sozialen Dienstleistung aus Sicht des/ der Kunden zu bewerten. Hierbei spielt insbesondere die subjektive Wahrnehmung des Kunden eine bedeutende Rolle. In der Regel ist die persönliche Befragung von Kunden im sozialen Dienstleistungsbereich per Interview geeigneter als die Befragung per (standardisiertem) Fragebogen. Hier sollte dann dem Effekt der sozialen Wünschbarkeit (Kunde antwortet, wie er meint, dass es dem Interviewer gut gefällt) entgegen gewirkt werden, z. B. dadurch dass die Interviews von neutralen Dritten geführt werden und anschließend anonymisiert werden. Auch müssen Frageninhalte und Fragetechnik der Zielgruppe (Kinder, Behinderte, Alte, Demenzerkrankte, ...) angepasst werden.
Wesentliche Motivationsgründe für die Verwendung des Instruments in (m)einer Organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsstrukturen und Prozesse in meiner Organisation optimieren ↯ • Daten für die Öffentlichkeitsarbeit nutzen ↯
Aufwand	
Zeit	Vorbereitung/ Fragebogenerstellung: Ca. 5 bis 30 Stunden Interviewdurchführung: Ca. 30 bis 60 Minuten pro Kunde Auswertung: Transkription der Ergebnisse ca. 60 Minuten pro Kunde Nachbereitung: Clustern, Ergebnisdarstellung, Formulieren von Verbesserungspotenzialen: ca. 5 bis 30 Stunden. Anmerkung: Bei wiederholten Befragungen auf der selben Grundlage reduzieren sich Vor- und Teile der Nachbereitung in teils erheblichem Umfang
Geld	Gemäß der o. a. zeitlichen Angaben kann bei einer erstmaligen Durchführung bei 30 Kunden von einem Zeitaufwand von ca. 90 Stunden, Multipliziert mit einem Stundensatz von 30 Euro ergeben sich Kosten in Höhe von ca. 2.700 Euro.
Technik	Aufnahmegerät, Office Programme zur Auswertung
Expertise/ Schulungsbedarf	Für das Interviewdesign benötigt man begrenztes Expertenwissen. Insbesondere muss zu Beginn geklärt werden, was ich von der befragten Zielgruppe wissen möchte und welche Fragen ich hierzu am besten stelle. Auch die spätere Vergleichbarkeit von Antworten zu denselben Fragen aber von unterschiedlichen Kundengruppen muss von Anfang an mitgedacht werden (so genannte Sozialdaten).
Bewährtheit in der Praxis	
Seit wann gibt es das Instrument?	Befragungen werden bereits seit mehreren Jahrzehnten durchgeführt. Es gibt inzwischen auch für verschiedene Kundengruppen im sozialen Dienstleistungsbereich angepasste Interviewtechniken und Fragenkataloge.
Wie verbreitet ist es?	Seriös können hierzu vom FK SOZ keine verlässlichen Angaben gemacht werden. Aus dem Erfahrungsschatz der Beteiligten am FK SOZ kann aber zusammenfassend gesagt werden, dass Befragungen ein „sehr gängiges Instrument“ in der sozialen Dienstleistung sind.
Wo ist es im Einsatz?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Studie "Pretest Befragung in Einrichtungen" trägt dazu bei, das methodische Fundament für eine repräsentative Befragung (Teilhabesurvey) zu den Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen in Deutschland zu schaffen. Ein vorliegendes Erhebungsinstrument aus einer Vorstudie wird so geprüft, angepasst und weiterentwickelt, dass Menschen mit kognitiv-kommunikativen Beeinträchtigungen, die in Wohnheimen der Behindertenhilfe leben, in die Befragung einbezogen werden können. http://www.bmas.de/DE/Service/Medien/Publikationen/Forschungsberichte/Forschungsbericht-teilhabe/b471-pretest-befragung-in-einrichtungen.html 2. Kinder bewerten ihren Kindergarten. Wie Kinder ihren Kindergarten sehen. Instrument und Implementierung von Kinderbefragung in der Kindertageseinrichtung. http://www.dohmann-verlag.de/buecher-und-dvds/kinder-bewerten-ihren-kindergarten 3. Der Medizinische Dienst der Krankenkassen führt bei den Qualitätsprüfungen in der ambulanten und der stationären Pflege (SGB 11) Interviews mit Kunden durch. Hierdurch liegen inzwischen weit über 100.000 Stichproben vor. Bericht des MDS "Qualität in der ambulanten und stationären Pflege".

Personal Outcomes Scale

Leitfrage 1: Was will ich: Wozu/Wie kann ich dieses oder jenes Wirksamkeitsmessinstrument für meine Organisation nutzen?

- a) Grund 5 = die Ergebnisse für die Entwicklung von MAMotivation von Kunden nutzen
- b) Grund 1 = den Zielerreichungsgrad (0 Erfolg) im Einzelfall nachweisen
- c) Grund 7 = Daten zur Wirksamkeit für die Öffentlichkeitsarbeit nutzen

Leitfrage 2: Kann ich es mir „leisten“: Passt das Instrument zu meiner Organisation?

Kurzbeschreibung des Instruments	<p>Die Personal Outcomes Scale (POS) ist ein Instrument zur Messung der individuellen Qualität des Lebens von Menschen auf der Grundlage von 48 spezifischen Indikatoren mit jeweils 3 Items. Es ist untrennbar mit dem Konzept Qualität des Lebens nach Dr. Robert L. Scholock & Miguel Verdugo Alonso verbunden und es liefert die erforderlichen Kategorien zur inhaltlichen Beschreibung. Die POS besteht aus 3 Faktoren und 8 Teilbereichen, Domänen genannt, die zusammen das Konstrukt Qualität des Lebens bilden, die mit je 6 Indikatoren gemessen werden. Die Domänen sind Persönliche Entwicklung, Selbstbestimmung, Soziale Beziehungen, Soziale Inklusion, Rechte, Emotionales Wohlbefinden, Physisches Wohlbefinden und Materielles Wohlbefinden.</p> <p>Ziele im Rahmen der sozialen Dienstleistung: Selbsterkenntnis des Interviewten, Reflexion über Zukunftsplanungen, weiterführende Bearbeitung im Sinne des Prinzips „von rechts nach links denken“.</p> <p>Das Instrument gibt es in der Ausprägung für Erwachsene (POS A), für Kinder und Jugendliche (POS CA) und für ältere Menschen (POS O 65+). Zusatznutzen ist die Dokumentation qualitativer Kommentare des Interviewten.</p>
Aufwand	
Zeitlich	<p>Das POS-Interview als Selbstbericht des interviewten Klienten dauert im Mittel 60 Minuten.</p> <p>Optional gibt es die Möglichkeit, auch einen Mitarbeitenden, der „nah“ dran ist (z.B. einen Persönlichen Assistenten*) ebenfalls mit dem Instrument zu den 48 Aspekten des Klienten zu befragen. Dies heißt Direkte Beobachtung. Dauer: ca. 30 Minuten im Mittel.</p> <p>Genereller Vorbereitungsaufwand: mindestens 10 Stunden Grundqualifizierung Spezieller Vorbereitungsaufwand: nur Organisationszeit</p>
<p>Eingabe der Ergebnisse in ein Excel-Sheet oder eine spezielle Software ca. 20-30 Minuten, je nach Umfang der qualitativen Kommentare des Interviewten</p> <p>Auswertung der Ergebnisse durch befugte/qualifizierte Personen zur Weiterverarbeitung im sozialen Dienstleistungsprozess ca. 30 Minuten</p>	
Finanziell	<p>Vorbereitung und Organisation: Erwerb der Unter-Lizenz inkl. Qualifizierungsprogramm per Vertrag mit Lizenzgeber (n.V.) Alternativ: Anforderung von POS-Interviewern ca. 100 € pro Stunde Folgeschulungen (alle 20-40 Interviews) im Rahmen von Qualitätssicherung (n.V.)</p> <p>Durchführung: Bei einem Stundensatz von 30 € eines internen Interviewers kostet das Interview 30 € plus Fahrtkosten.</p> <p>Auswertungszeit durch befugte Personen, im Rahmen des Fachcontrollings und im Zusammenhang mit der Unternehmensberichterstattung.</p>
Technik	<p>Erhebung: Papier-Fragebogen, ggf. Erläuterungsmaterial (z.B. Piktogramme) Eingabe: Excel-Sheet oder spezielle Software, je nach geplanter Menge der POS-Interviews Darstellung: Excel, z.B. für ein Spinnennetzdiagramm und/oder spezielle Software für eine Standardauswertung im Rahmen des Fachcontrollings Analyse: Statistik-Software, z.B. SPSS oder Stata</p>
Expertise/ Schulungsbedarf	<p>Das Instrument ist ein weltweiter Standard und in Deutschland markengeschützt. Das Instrument wird nur von trainierten POS-Interviewern angewendet, die im Rahmen von Qualitätssicherung begleitet werden. Die Begleitung ist durch Instruktoren abgesichert.</p>
Bewährung in der Praxis	
Seit wann gibt es das Instrument?	<p>Die POS ist im Forschungskontext der Universität Gent, Belgien, entstanden und wurde 2008 als wissenschaftlich fundiertes Instrument veröffentlicht (Van Loon, J., Van Hove, G., Schollock R.L., & Claes, C. (2008). POS Personlijke Oudersteuningsuitkomsten Schaal. Individuele kwaliteit van bestaan. Antwerpen, Apeldoorn: Garant.). Das Instrument gehört der Universität Gent (Belgien), der Hogeschool Gent (Belgien) und</p>

	<p>der Stichting Arduin (Niederlande) jeweils zu einem Drittel. In den Niederlanden ist die POS eines von 12 vom Branchenverband VGN zugelassenen Messinstrumente für die staatlicherseits geforderte individuelle Wirkungsanalyse der sozialen Dienstleistung.</p>
<p>Wie verbreitet ist es?</p>	<p>Deutschlandweit: Das Instrument wird regelhaft im Sozialwerk St. Georg e.V. Gelsenkirchen seit 2012 angewendet (Stand September 2017 ca. 6.000 Interviews). Weitere Anwender/Nutzer waren oder sind die Josefs-Gesellschaft Köln, die Stiftung Lindenhof und die Diakonie Gütersloh Die POS wurde auch im Rahmen wissenschaftlicher Arbeiten eingesetzt.</p> <p>Weltweit: Die POS ist in vielen Forschungs- und Praxisanwendungskontexten im Einsatz. Hotspot ist dabei die Universität, die Hogeschool und das E-Qual-Institut in Gent, Belgien.</p> <p>Ferner gibt es neben der englischen und spanischen Version auch portugiesische, norwegische, italienische, katalonische, taiwanische und bosnische Versionen, die bereits zum Einsatz gekommen sind.</p>
<p>Wo ist es im Einsatz? Ggf. Beispiele von Ergebnissen/ von Verwendungszwecken</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regelhaft im Sozialwerk St. Georg e.V. http://www.sozialwerk-st-georg.de/ueber-uns/das-unternehmen/qualitaet-des-lebens/ 2. Weitere Anwenderübersicht: http://www.qol-instruments.nl/praktijk/ 3. Weitere Anwendungsgebiete https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25860451 http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1697260015000447 http://www.anffaslombardia.it/image/Materiali-AnffasLIBRO_MATRICI_ANFFAS_NAZIONALE.pdf 4. Bernhausen, G. / Löbler, F. (2018). Innovation personenbezogener Dienstleistungen. Konzeptentwicklung und Implementation. Springer-Verlag. (in progress)

Steckbrief für das Instrument zur Wirksamkeitsmessung:

DGQ

INSEL

Leitfrage 1: Was will ich: Wozu/Wie kann ich dieses oder jenes Wirksamkeitsmessinstrument für meine Organisation nutzen?

- a) Grund 1: Einzelfall-Nachweis
- b) Grund 2: Arbeitsstrukturen und -prozesse in meiner Organisation optimieren
- c) Grund 5: die Ergebnisse für die Entwicklung von MA/Motivation von Klienten nutzen

<p>Kurzbeschreibung des Instruments</p>	<p>INSEL bedeutet Instrument zur Erfassung von Lebensqualität und wurde im Rahmen von Forschung und Evaluationsstudien entwickelt (Konzept von M. Powell Lawton). Es soll sowohl praxistauglich als auch wissenschaftlich fundiert sein und die Perspektiven von Klienten und Betreuungspersonal enthalten. In Einzelgesprächen werden entlang von 12 Dimensionen relevante Aspekte von Lebensqualität erfasst und dokumentiert (Körperliches & psychisches Wohlbefinden, Sicherheit, Unterstützung bei Einschränkungen, Essen & Trinken, Anregung & sinnvolle Beschäftigung, Soziale Kontakte & Beziehungen, Würde, Privatheit, Religiosität & Sinngabe, Selbstbestimmung, Wohnkomfort, Servicequalität). Das Interview beinhaltet die individuelle Bewertung der 12 Dimensionen durch die Befragten (3er-Skala).</p> <p>Im Anschluss erfolgt das Interview mit einer Gruppe von MA, die direkten Kontakt zum Klienten haben. Vorgesehen ist die Ableitung von handlungsleitenden Maßnahmen für den Praxisalltag ausgehend von beiden Perspektiven.</p> <p>Die Klienten werden 6 Wochen nach Einzug befragt; können sie dies nicht, werden Angehörige befragt. Ergibt sich eine übergeordnete Fragestellung ist ein Koordinator einzuschalten.</p> <p>Ein Überprüfungszyklus für die Maßnahmen wird empfohlen.</p>
<p>Zeitlich</p>	<p>Aufwand</p> <p>Interviewer-Schulung: 2-tägig für 12-15 Teilnehmer und 3 Moderatoren, Schulung ist kalkuliert für 15 Stunden und 30 Minuten. Bei einem Stundensatz von 30€ pro MA-Stunde x 18 MA kostet die Schulung € 9.450,-. Organisations- und Kommunikationskosten bei der Anbahnung der Interviews einkalkulieren.</p> <p>Durchführung, Neu F. Oswald (2014): „4 Stunden für die Lebensqualität“. Das Interview des Klienten (alternativ des Angehörigen, gesetzlichen Betreuers) dauert zwischen 30 und 1 Stunde inkl. Ausfüllen des Bogens (60 Minuten). Das Gruppeninterview mit den Mitarbeitenden dauert 1 Stunde (60 Minuten).</p>
<p>Finanziell</p>	<p>Ergänzender Zeitbedarf bei der Auswertung der Interviews abhängig vom Output der Interviews (Mittel: 90 Minuten) Ggf. Klärung übergreifender Aspekte</p>
<p>Technik</p>	<p>Vorbereitung und Organisation: Erwerb der INSEL-Lizenz erforderlich: Die Anwendung von INSEL in der Praxis durch Einzelpersonen, Einrichtungen oder Träger bedarf der ausdrücklichen und schriftlichen Genehmigung durch die Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung (insel@keppeler-stiftung.de)</p>
<p>Expertise/ Schulungsbedarf</p>	<p>Erhebung: Auswertungsprotokoll, Maßnahmenblatt, Demenzscreening Darstellung: keine besonderen Anforderungen Analyse: keine besonderen Anforderungen</p>
<p>Expertise/ Schulungsbedarf</p>	<p>INSEL braucht intensives, professionelles und umfangreiches Training (Lizenz über die Paul Wilhelm von Keppeler Stiftung). Es gibt ein INSEL-Reglement, in dem die Funktionsweise, die 12 Dimensionen, das Verfahren, die Anforderungen an die Interviewer, etc. beschrieben sind.</p> <p>Anforderungen: Deutschkenntnisse und Gesprächsführungskompetenzen und Erfahrung in Diskussionsleitung sind erforderlich.</p> <p>Training: 2-tägige Schulung, Hospitation und Begleitung, Einführung in den Leitfaden, angeleitete Übungen. Nach Interviewaufnahme weitere Begleitung. Stand 2014 wurden in 21 stationären Einrichtungen 110 MA qualifiziert.</p>
<p>Bewährung in der Praxis</p>	
<p>Seit wann gibt es das Instrument?</p>	<p>Ab 2005 entwickelt anhand Modellprojekt und Fachdiskussionen; INSEL-Reglement 2010; Veröffentlichung: Lebensqualität in der stationären Altenpflege mit INSEL. Konzeption, praxisnahe Erfassung, Befunde und sozialpolitische Implikationen. Münster: LIT-Verlag.</p>
<p>Wie verbreitet ist es?</p>	<p>Keine Angabe</p>
<p>Wo ist es im Einsatz? Ggf. Beispiele von Ergebnissen/ von Verwendungszwecken</p>	<p>https://www.keppeler-stiftung.de/wf-alt-werden/insel/ http://www.veronika-stiftung.de/ http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/es/apa/forstchuna/insel.html</p>

Steckbrief für das Instrument zur Wirksamkeitsmessung:

DGQ

Leitfrage 1: Was will ich: Wozu/Wie kann ich das Wirksamkeitsmessinstrument für meine Organisation nutzen?

- a) Grund
- b) Grund
- c) Grund

Leitfrage 2: Kann ich es mir „leisten“? Passt das Instrument zu meiner Organisation?

Kurzbeschreibung des Instruments	
Aufwand	
Zeitlich	
Finanziell	
Technik	
Expertise/ Schulungsbedarf	
Bewährung in der Praxis	
Seit wann gibt es das Instrument?	
Wie verbreitet ist es?	
Wo ist es im Einsatz? Ggf. Beispiele von Ergebnissen/ von Verwendungszwecken	



Was wollen SIE gemessen haben?

Entscheider

Standardisierte Messung
→ für Vergleichbarkeit

2017
Klienten-Feedback

- Experten
- eigene
- Schulungen

KIP

Bedarfs-
ermittlung
→ Kennzahl

Kundenzu-
friedenheit

Fluss der

Wichtigkeit
von Feedback

- liegt an
- IT System
- zugrunde

Kranken-
stand

Fähigkeiten
der Kunden
(Kunde & G.)

Verfehle
anstellen
→ angehen

Form der
statistischen
Behandlung

- Prognose
- Prognose

Beziehungs-
aufbau

Budget-
auswertung

Partizipation
grad (z.B. KAS / CAS)

Kunden
des QMS

Prognose auf
stellen - Feedback
plan - Messung
in Frage stellt

keine
Zusammenhänge
im Prozess

keine
Zusammenhänge
im Prozess

Fluktuation

Sachver-
management

Nutzen der
Prozessumstellung
→ Feedback

Wichtigkeit
von Kunden-
zufriedenheit

Fachkompetenz

keine
Zusammenhänge
im Prozess

Grunddaten

Erfüllungs-
erwartungen

Zufriedenheit
der Kunden

Zufriedenheit
mit
Offener Frage

Wichtigkeit
Klienten

zufällige
Fehler
→ kein Prozess

keine
Zusammenhänge
im Prozess

Lebensqualität

Zufrieden

Anzahl
Anforderungen
zur individuellen
Klientenbedürfnisse

Anzahl
Anforderungen
zur individuellen
Klientenbedürfnisse

Lebensqualität

Messung
Zufriedenheit
Erhebungsmethode

- Ergebnisse
externer
Berufungen

KVP

- Liegt ein
QH System
zugrunde

Kranken-
stand

- Beratungsdauer
pro Termin

- Beratungsqualität
- Auslastung

- bei Heimen:
- Zimmergröße
- qm pro Bewohner

- von Bedarfsbe-
kündigung bis
Platzbereitstellung
(in Tagen)

- Fachkraftquote

- Anzahl infektiöser
Krankheiten
- Unfallstatistik
- Fehlzeitstatistik

- Ausfallquote
- Fluktuation
~~Fehlzeit~~
beim Personal

Anzahl und
Dauer von
Freizeitangeboten

Anzahl
Sozialraumfläche
zur individueller
Wohnraumfläche

Bedarfs-
ermittlung
→ Zukunftsstrategie

Kundenzu-
friedenheit

Fähigkeiten
der „Kunden“
(Kinder z. B.)
Beobachtungsbasis

Vergleiche
anstellen
→ Synergie/Lernen

Budget-
auswirkung

Partizipations-
grad (z. B.
KITA / OBS)

Fluktuation

Beschwerde-
management

Freundlichkeit

Einfühlungs-
vermögen

Lebensqualität

Zufrieden

Kunden	Mitarbeiter	Balanced Score Card
Prozesse	Finanzen	

Messung
Zielerreichung
Entwicklungsplanung

ein

Koproduktionen
ist individuell
→ hohe Folgekosten
erforderlich z. W.

ZTs
häufig enge
Tiefen

Wirksamkeit
von Medikation

Dauer der
stationären
Behandlung

Einsatz der
Ressourcen
prüfen

Prognose auf-
stellen - Maßnahme-
plan - Messung
ob Prognose erreicht

Nutzen
des QMS

Nutzen der
Prozessbegleitung
im Supplementierungs-
prozess

Zufriedenheit
der Kinder

Intervalle in
denen der Klient
„Wiederkehrt“

Zufriedenheit
mit

Offener Frage

Hochschule
Kufstein

Nutzen
des QMS

Nutzen der
Prozessbegleitung
im Implementierungs-
prozess

Zufriedenheit
der Kinder

Wirksamkeit
von Medikation

Dauer der
stationären
Behandlung

Prognose auf-
stellen - Maßnahme-
plan - Messung
ob Prognose erreicht

Intervalle in
denen der Klient
„Wiederkehrt“

Einsatz der
Ressourcen
prüfen

Zufriedenheit
mit

Offener Frage

Hochschule
Kufstein

Die Wirkung
sozialer Dienstleistung
messen!

Aber wie?

**Rückmeldungen
zum Workshop**

M

Lebensdienliche
informelle Methoden
sehr lebendig &
super miteinander

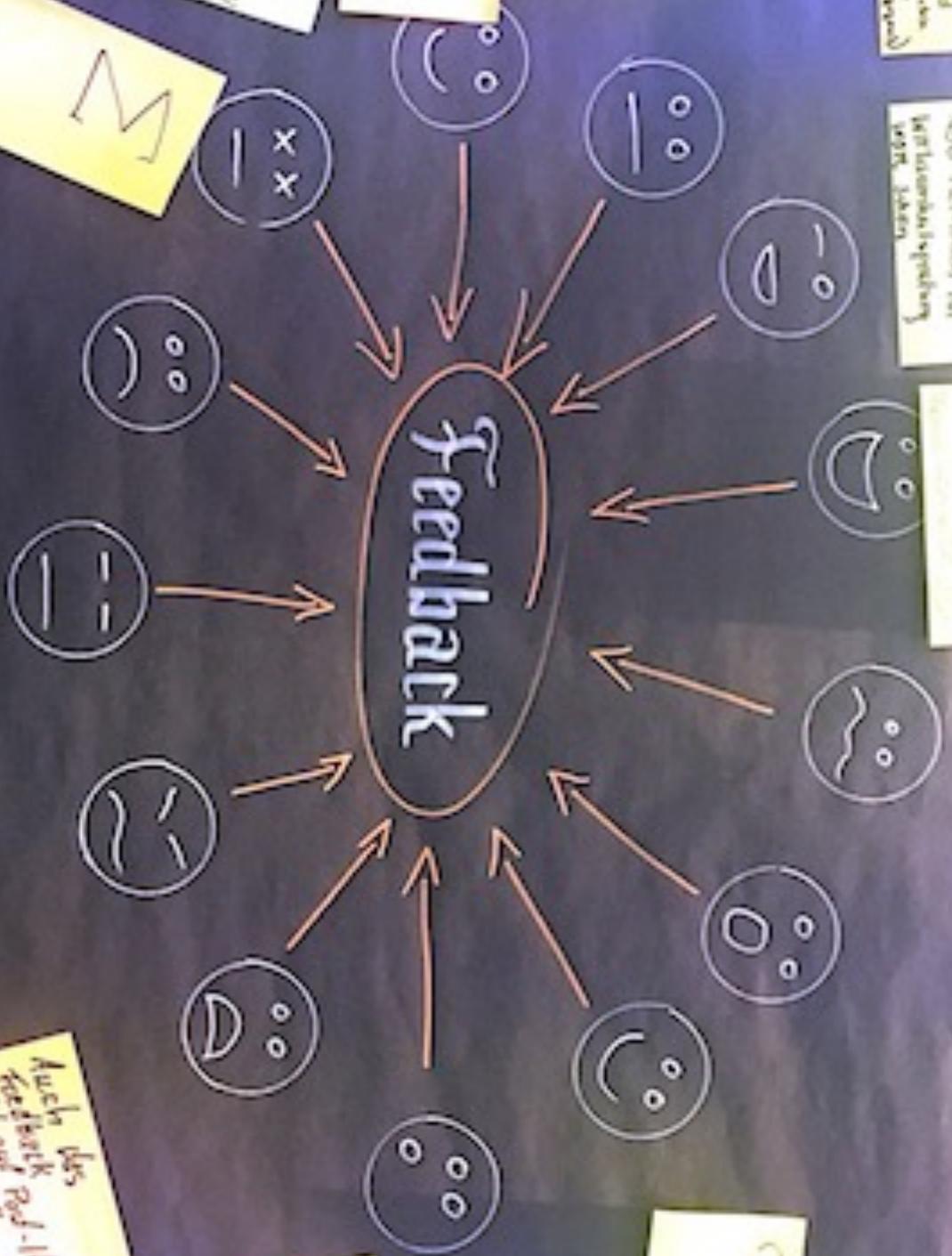
Methoden

Instrumente zur
Erforschung der
Wahrnehmung und
Kognition. Diese sind
nicht nur in der
Forschung, sondern
auch in der
Praxis anzuwenden.

schillerndste Methoden
sind Methoden der
Wahrnehmungsforschung
von 1920-1930

Methoden der
Wahrnehmungsforschung
von 1920-1930

Feedback



Auch das
Feedback
wird auf
gegeben!

ausgewählte
Methoden

Danke

Methoden der
Wahrnehmungsforschung
von 1920-1930

gute

Methode

gute Performance
der Moderatoren

Lebendige
Methodik

schw lebendig ✓
super miteinander ✓

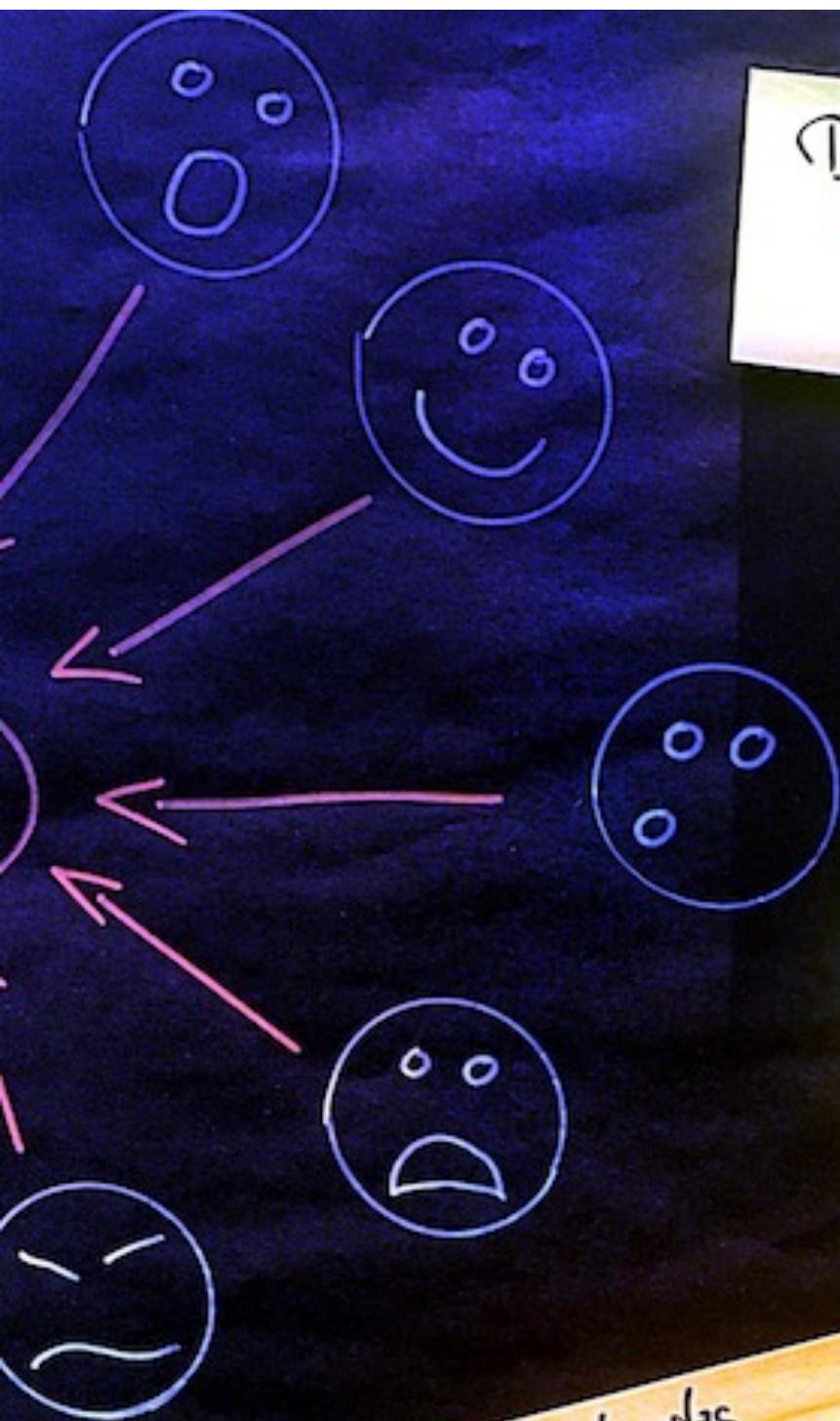
Primär über
das Thema
geführt.

Instrumente zur
Wirksamkeits-
messung sind
top! (Vorher vielen
noch nie
soher begegnet)

Super Visualisierung
stärkerer Austausch
über Methoden zur
Wirksamkeitsprüfung
wäre schon

gut strukturierter
Workshop
super als Anstoß für
die eigene prakt. Arbeit.
Freue mich auf die ^{Weiter-}arbeit





Danke

anregender
Workshop

Auch das
Feedback
wird auf Post-Its
gegeben!

Methodisch gut
vorbereitet... Einstieg
mit Argumenten gegen
QM → Zeitmaß... m.E. nicht
analysiert

Die Wirkung
sozialer Dienstleistung
messen!

Aber wie?

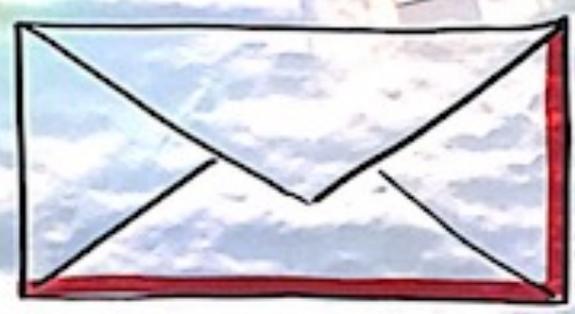
Teilnehmer

...@...
...

...

...

...



Martina Harke
CJD / Zentrale
martina.harke@cjd.de

Juraj Matjeka
juraj.matjeka@lab.de
Dachde 01/05
Präsidenten

Frank Löbler
Moderator
loebler@web.de

Evangelische Werkstatt
Kerstin Störger-Witt
Kerstin.Stoerger-Witt@evw.de

Arbeitskreis
Kerstin Störger-Witt
Kerstin.Stoerger-Witt@evw.de

Evangelische Werkstatt
Kerstin Störger-Witt
Kerstin.Stoerger-Witt@evw.de

LINDENHOF
Andreas Bellmann
andreas.bellmann@lindenhof.de

DGG
DGG - Deutscher Gewerkschaftsbund
DGG - Deutscher Gewerkschaftsbund

Stichtag
Tina
tina@stichtag.de

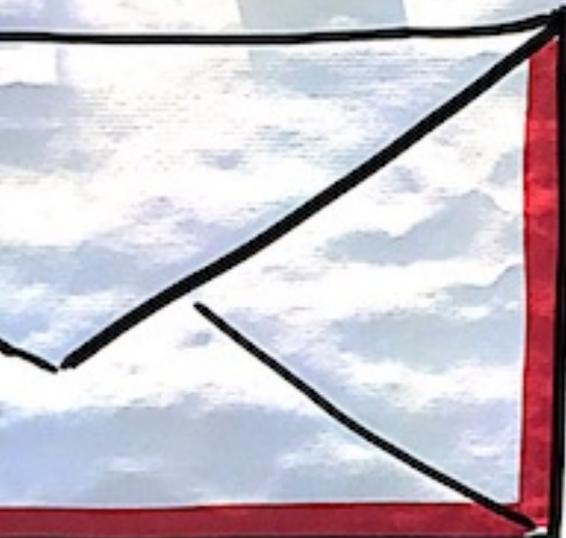
QMED:US
QMED:US
QMED:US

DGG
DGG - Deutscher Gewerkschaftsbund
DGG - Deutscher Gewerkschaftsbund

Michael
Michael
Michael

Evangelische Werkstatt
Kerstin Störger-Witt
Kerstin.Stoerger-Witt@evw.de

DGG
DGG - Deutscher Gewerkschaftsbund
DGG - Deutscher Gewerkschaftsbund



Martina Hark
CJD / zentrale
martina.hark@cjd.de

Diakonie Mission
Diakonie Mission
Diakonie Mission

Jördis Matjeka
joerdis.matjeka@web.de

Diakonie QH/OE
Prozessbegleitung

torben.schewe @
arbeitsagentur.de

Anna Grette
Landeskrankenhaus (AöR)

a.grette@landeskrankenhaus.de

Katja Wendrock

WBS TRAINING AG

Referentin QM

katja.wendrock@wbstraining.de

Katja Wendrock

WBS TRAINING AG

Referentin QM

katja.wendrock@wbstraining.de

kai.puchner@web.de

Carsten Glawatz

Bundesagentur für Arbeit

Carsten.glawatz@
arbeitsagentur.de

Die Wirkung
sozialer Dienstleistung
messen!

Aber wie?

**Vielen
Dank**

**an alle
Teilnehmer *innen**