

Qualitätsstandards

LAG A | B | T Niedersachsen
Qualitätsstandards in
Tagesförderstätten

LAG A | B | T Niedersachsen

Qualitätsstandards in Tagesförderstätten

Die LAG Arbeit | Bildung | Teilhabe legt in ihrer Arbeit großen Wert auf die kontinuierliche und qualitative Weiterentwicklung der Angebotsstrukturen für Menschen mit Beeinträchtigung. Mit Einführung des BTHG wurde ein Paradigmenwechsel angestoßen, der ein Mehr an Selbstbestimmung und gesellschaftlicher Teilhabe zum Ziel hat. Inklusion ist hierbei das Leitmotiv.

Bei all diesen Entwicklungen stellen wir fest, dass die Weiterentwicklungen der Rahmenbedingungen für Tagesförderstätten in den letzten Jahren zu wenig thematisiert oder in den Blick genommen wurden. Das BTHG formuliert für den Personenkreis in Tagesförderstätten keine neuen Teilhabemöglichkeiten, da diese Angebotsform weiterhin in der sozialen Teilhabe verankert bleibt. Als LAG Arbeit | Bildung | Teilhabe ist es unser Ziel, die Weiterentwicklung der Arbeit in Tagesförderstätten stärker in den Fokus zu rücken und diese mit Empfehlung von Qualitätsstandards für Tagesförderstätten zu unterstützen.

Diese Standards sollen als Grundlage dienen und Orientierung geben bei der individuellen Gestaltung und Weiterentwicklung der Angebotsstrukturen. Sie sollen gleichzeitig Entwicklungsbedarfe aufzeigen, für einen fachlichen Austausch auf Landesebene als Grundlage dienen und für den politischen Diskurs zur Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen genutzt werden.

Die Tagesförderstätte ist ein Leistungsangebot zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft, zum Erwerb und Erhalt praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß § 81 SGB IX. In der Tagesförderstätte erhalten Menschen mit hohem Assistenzbedarf ein breit gefächertes Angebot. Die hier vorgestellten Qualitätsstandards beziehen sich auf die Forderungen der UN Behindertenrechtskonvention Artikel 24.

In unserer Arbeitsgruppe mit Vertreter*innen aus unterschiedlichen solitären Tagesförderstätten und Tagesförderstätten unter dem Dach von Werkstätten in Niedersachsen, haben wir viele Aspekte der Assistenz thematisiert. Die Bedeutung einer reflektierten Fürsorge in der Assistenz, d.h. sich angenommen zu fühlen, Vertrauen zu spüren und eine gute Bindung zu haben ist genauso eine Qualität, wie die Verwirklichung der gesellschaftlichen Teilhabe und Selbstbestimmung für jeden Einzelnen. Unter diesem Blickwinkel haben wir vier Entwicklungsfelder herausgearbeitet, die für Tagesförderstätten wichtige Themen der zukünftigen Entwicklung darstellen. Wir sehen diese Ausarbeitung nicht als statisches Dokument. Vielmehr ist es als Aufruf zu verstehen, sich inhaltlich aktiv mit der Weiterentwicklung der Angebotsstrukturen in jeder einzelnen Tagesförderstätte auseinanderzusetzen.

Die verwendeten Fachbegriffe werden im Glossar erläutert.

1. Kommunikation und Teilhabe

Kommunikation ist ein menschliches Grundbedürfnis und für die Lebensqualität von entscheidender Bedeutung. Sie ist ein wesentlicher Bestandteil der Teilhabe und Selbstbestimmung und zudem eine wichtige Grundlage jeder Förderung.

Denn nur eine erfolgreiche Kommunikation ermöglicht eine Kommunikation auf Augenhöhe.

STRUKTURQUALITÄT

- » Fachlich ausgebildetes Personal mit Kenntnis über Kommunikation und Methoden der Kommunikation (z.B. UK, PECS)
- » Diagnostische Fähigkeiten und Instrumente, um interdisziplinär und fachlich komplex den Bedarf zu ermitteln
- » Technische Hilfen zur Umsetzung von unterschiedlichen Kommunikationswegen
- » Bauliche und räumliche Ausstattung zur Umsetzung von unterschiedlichen Kommunikationswegen

PROZESSQUALITÄT

- » Vorhalten von Methodenkompetenz (z.B. Fachexpertise extern einkaufen, interne Multiplikatoren)
- » Fortlaufende Fortbildung des Personals zu Basiswissen in der Kommunikation
- » Kommunikation wird regelmäßig im interdisziplinären kollegialen Austausch thematisiert (ggf. diagnostische Abklärung, Ermittlung von Bedarf, Maßnahmen zur Befähigung, Prüfung von Maßnahmen)
- » Berücksichtigung von Migrationshintergrund

ERGEBNISQUALITÄT

- » Mitarbeiter*innen sind geschult und Ansprechpartner*innen für Fachkompetenzen sind bekannt
- » Materielle Ressourcen und technische Hilfsmittel werden im Alltag eingesetzt
- » Methoden werden angewendet
- » Bestmögliche Kommunikation findet statt (Beschäftigte fühlen sich verstanden, Wünsche und Bedürfnisse werden unter Berücksichtigung des institutionellen Rahmens umgesetzt)

2. Soziales Verhalten und Teilhabe

Soziales Verhalten ermöglicht den Zugang zu Teilhabe. Menschen mit hohem Assistenzbedarf benötigen häufig individuelle Assistenz und Angebote, um ihre Sozialkompetenz stabil weiterzuentwickeln.

STRUKTURQUALITÄT

- » Räume für vielfältige Begegnungen, auch im Sozialraum
- » Pausen- und Ruheräume
- » Teilzeitmodelle
- » Technische Hilfsmittel (z.B. akustische Signale)
- » Bedarfsgerechte Beförderung
- » Empowerment für soziales Verhalten als Bestandteil der fachlichen Konzeption
- » Konzepte zur Deeskalation und für Krisenmanagement
- » Begleitende psychologische Dienste (intern oder extern)
- » Einbezug der sozialen Netzwerke (Angehörige, gesetzliche Betreuer*innen)
- » Konzepte für Übergänge (Schule, Werkstatt, Senioren)

STRUKTURQUALITÄT

- » Bedarfsgerechter Personalschlüssel
- » Fachlich ausgebildetes Personal mit Kenntnissen in Entwicklungspsychologie, Lernen, Verhalten und Methoden der Deeskalation
- » Möglichkeit zu Reflektion und Austausch (z.B. auch Supervision)

PROZESSQUALITÄT

- » Vernetzung für Möglichkeiten der Begegnung im Sozialraum
- » Entwicklung von Raumkonzepten
- » Ermöglichung flexibler Teilzeitmodelle und bedarfsgerechter Beförderung
- » Kommunikation von Personalbedarfen
- » Vorhalten von Methodenkompetenz (z.B. Fachexpertise extern einkaufen, interne Multiplikatoren)
- » Weiterentwicklung von Empowerment und sozialem Verhalten (z.B. aktive Gestaltung von sozialer Interaktion)
- » Fortlaufende Fortbildung des Personals zu Deeskalationsstrategien
- » Umsetzung eines Krisenmanagements
- » Beratung und interdisziplinärer Austausch unter Einbezug des häuslichen Umfeldes im Umgang mit grenzüberschreitendem, eskalierendem oder anders herausforderndem Verhalten
- » Weiterentwicklung von Konzepten zur Gestaltung von Übergängen
- » Zusammenarbeit mit dem Gesundheitssystem (Beobachtung, Diagnoseprozess unterstützen, ggf. Medikation)
- » Möglichkeit der Reflektion, kollegialen Beratung, Supervision sind vorhanden

ERGEBNISQUALITÄT

- » Mitarbeiter*innen sind geschult und Ansprechpartner*innen für Fachkompetenzen sind bekannt.
- » Räumliche Ressourcen und technische Hilfsmittel werden konsequent genutzt.
- » Methoden der Deeskalation und andere Methoden (z.B. Verhaltensanalyse, TEACCH) werden angewendet.
- » Teilnehmer*innen haben weniger Krisen und Eskalation findet weniger statt.
- » Übergänge werden erfolgreich gestaltet.
- » Alle Beteiligten sind informiert und führen vereinbarte Interventionen aus.
- » Möglichkeiten des Austausches, der Reflektion oder der Supervision werden genutzt

3. Pflege und Teilhabe

Die Pflege bei Menschen mit Assistenzbedarf ist ein wichtiger Bestandteil in Tagesförderstätten. Pflegebedarfe variieren grundsätzlich nach Lebensalter und Komplexität der Beeinträchtigung, aber auch nach der tagesaktuellen Verfassung.

STRUKTURQUALITÄT

- » Bedarfsgerechte Räume für Pflege
- » Hilfsmittel für Pflegemaßnahmen
- » Benennung der Leistungen der Grundpflege in Abgrenzung zur Behandlungspflege
- » Leitlinien zur Umsetzung der Pflege als Bestandteil des fachlichen Konzeptes

STRUKTURQUALITÄT

- » Pflegeplanung in Kooperation mit dem Wohnumfeld
- » Bereitstellung von Ressourcen für Schulung und Qualitätssicherung der Pflege

PROZESSQUALITÄT

- » Fortlaufende Gestaltung und Ausrüstung von Pflegeräumen
- » Fortlaufende Anschaffung und Wartung von Pflegehilfsmitteln sowie deren Schulung zur Anwendung
- » Regelmäßige Überprüfung der Leistungen in der Grundpflege
- » Schulung und Entwicklung von Methodenkompetenz (z.B. aktivierende Pflege, Kinästhetik, basale Stimulation etc.)
- » Umsetzung der Pflegeplanung in Absprache und auf Anweisung aus dem Wohnumfeld
- » Fortlaufende Schulungen (z.B. Einweisungen in die Anwendung von Pflegehilfsmitteln oder Darreichung von Medikamenten)

ERGEBNISQUALITÄT

- » Klient*innen können individuell bedarfsgerechte Pflegeräume und Pflegehilfsmittel nutzen.
- » Erforderliche Leistungen der Grundpflege werden verlässlich erbracht und Behandlungspflege ist rechtssicher gewährleistet.
- » Das Personal ist gut geschult und sicher in der praktischen Umsetzung.
- » Regelmäßige Abstimmungen mit Wohnumfeld finden statt.
- » Klient*innen erleben eine aktivierende, respektvolle Pflege und fühlen sich dabei wohl.

4. Bildung, Arbeit und Teilhabe

Jeder Mensch ist bildungsfähig und hat ein Recht auf einen lebenslangen Zugang zu Bildung und Förderung, Arbeit und Beschäftigung. Dies ermöglicht es dem Menschen sich persönlich zu entwickeln und seine Kompetenzen zu erhalten bzw. zu erweitern.

Wir sprechen von arbeitsweltorientierter Bildung für Menschen mit Assistenzbedarf (nicht von Ausbildung), d. h. sinnstiftende Beschäftigung und Arbeit ohne jeglichen Leistungsdruck. Alleiniges Ziel ist die Teilhabe an der Arbeitswelt in der bestmöglichen Form, angepasst an individuelle Bedarfe bei Einschränkungen. Arbeitsweltorientierte Teilhabe bedeutet Teilhabe am Arbeitsleben durch Teilnahme an Arbeitsprozessen (Produktion/ Dienstleistungen), die eine zweite Lebenswelt garantiert und wesentlicher Teil des Lebens sind. Sie dient u.a. zur Vorbereitung auf einen optionalen Übergang in den Berufsbildungsbereich/ WfbM/ alternativer Anbieter und/oder auf den ersten Arbeitsmarkt.

STRUKTURQUALITÄT

- » Ausgestattete Räume für arbeitsweltorientierte Tätigkeiten und berufliche Bildung
- » Barrierefreie Zugänge (räumlich, digital, kommunikativ)
- » Bereitstellung und Entwicklung von didaktischem Material und Arbeitsmitteln
- » Konzept für berufliche Bildung und arbeitsweltorientierte Tätigkeiten inklusive Kerncurriculum
- » Ressourcen für Entwicklung von Fachlichkeit zur Umsetzung von beruflicher Bildung und arbeitsweltorientierter Tätigkeit (Didaktik und Methoden)
- » Ressourcen für Aufbau eines Netzwerkes im Sozialraum

PROZESSQUALITÄT

- » Fortlaufende Gestaltung und Ausrüstung von Arbeits- und Bildungsräumen
- » Fortlaufende Erweiterung barrierefreier Zugänge jeglicher Art
- » Pflege und Innovation eines Pools von didaktischem Material und Arbeitsmitteln
- » Regelmäßiger fachlicher Austausch zu Prozessen der beruflichen Bildung und arbeitsweltoffenen Tätigkeit
- » kontinuierliche Fortbildung und Befähigung der Fachkräfte in der Tagesförderstätte
- » Kooperation mit anderen Trägern, Ehrenamtlichen, potentiellen Arbeitgeber*innen, Vereine etc.

ERGEBNISQUALITÄT

- » Arbeits- und Bildungsräume sind anwenderfreundlich ausgestattet
- » Barrieren sind abgebaut
- » Es wird aktiv auf den Pool an didaktischem Material und Arbeitsmitteln zugegriffen
- » Mitarbeiter*innen sind entsprechend fortgebildet (z.B. zum Thema Übergang in den Berufsbildungsbereich)
- » Es findet regelmäßiger Austausch mit Berufsbildungsbereich/WfbM statt
- » Netzwerke sind geknüpft sowie erlebbar für Klienten*innen
- » Arbeitseinsätze finden inklusiv im weiteren Sozialraum statt

Fazit

Die Sicherstellung der sozialen Teilhabe für alle Menschen sowie die Möglichkeiten des Erwerbs und Erhalts praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten für jeden (vgl. § 81 SGB IX), eröffnet dem Einzelnen in den Tagesförderstätten den Einstieg in einen Prozess der persönlichen Entwicklung unter Einbindung der Dimensionen Kommunikation, soziales Verhalten, Pflege und Bildung & Arbeit.

Sinnstiftende Angebote, eine verlässliche Tagesstruktur und die Einbindung in kooperative Prozesse ermöglichen auch Menschen mit diversen hohen Assistenzbedarfen den Zugang zu arbeitsweltorientierter Bildung und Teilhabe am Arbeitsleben. Perspektiven für Übergänge in eine WfbM, in andere Arbeitsangebote oder Beschäftigungsformen können hierbei gemeinsam entwickelt werden.

Eine große Herausforderung der Arbeit in Tagesförderstätten ist eine angemessene Angebotsstruktur für einzelne Personengruppen mit besonderen Bedarfen. Hierzu gehören besondere Konzepte zur Prävention von grenzüberschreitender Eskalation und einer Reflexion von Normen und Werten sowie geschulte und in Interventionsstrategien sichere Mitarbeitende, die entsprechende Handlungskompetenz besitzen.

Neben inhaltlichen Fachthemen ist eine gesicherte Finanzierung der tatsächlichen, individuellen Personalbedarfe maßgeblich.

Mit der zunehmenden Anzahl der Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf und immer komplexerem Pflegeaufwand müssen die Aufgabenstellungen den Erfordernissen angepasst werden. Dieses hat Auswirkungen auf die Personalentwicklung, die räumliche Größe und Beschaffenheit sowie die Ausstattung einer Tagesförderstätte.

Hohe Pflegeassistenz darf nicht zum Ausschluss einer Person von den Angeboten oder Angebotsteilen der Tagesförderstätte führen. Pflegeverrichtungen sind möglichst so zu planen, dass sie die Teilnahme am Bildungs-/ Arbeits-/ oder Förderangebot ermöglichen, unterstützen und so wenig wie möglich beeinträchtigen.

Wir sehen in diesen vier Entwicklungsfeldern einen maßgeblichen Ansatz zur Weiterentwicklung der Arbeit in Tagesförderstätten. Themenstellungen werden zunehmend komplexer, inhaltliche Schwerpunkte müssen überarbeitet und angepasst werden. Der vorliegende Qualitätsstandard ist nicht abgeschlossen, sondern erfordert einen Prozess der inhaltlichen Diskussion und des Austausches auf unterschiedlichen Ebenen.

- » Wo stehen Tagesförderstätten in 5 bis 10 Jahren?
- » Wie verändern sich Bedarfe und auch Erwartungen der Menschen mit hohem Assistenzbedarf?
- » Wie verändern sich inhaltliche Schwerpunkte und passen unsere Antworten darauf?
- » Welche Vorstellungen hat die Politik? Wie gelingt Inklusion?

Unser Ziel ist ein breiter Diskussionsprozess mit Beteiligten aus Politik, Verbänden, Leistungsnehmern und Leistungserbringern. Hierzu möchten wir aktiv in den Austausch treten.

AG Qualitätsstandards der LAG A | B | T Niedersachsen

Glossar

UK (UNTERSTÜTZE KOMMUNIKATION)

- » Oberbegriff für lautsprachergänzende oder ersetzende Kommunikationsformen von Menschen, die nicht, kaum oder nicht in jeder Situation über Lautsprache verfügen (...kommunizieren unterstützt...).
- » Oberbegriff für pädagogische und therapeutische Maßnahmen zur Erweiterung der kommunikativen Möglichkeiten von Menschen, die nicht, kaum oder nicht in jeder Situation über Lautsprache verfügen.
- » Interdisziplinäres Fachgebiet, das sich mit Unterstützter Kommunikation befasst. In Deutschland und Nordamerika schwerpunktmäßig der Sonderpädagogik zugeordnet, in den Niederlanden und Großbritannien eher der Linguistik und in den skandinavischen Ländern der Psychologie und Erziehungswissenschaft.

(<https://www.gesellschaft-uk.org/ueber-uk/lexikon-der-uk.html>)

TEACCH (TREATMENT AND EDUCATION FOR HANDICAPPED AN OTHERWISE REALTET CHILDREN)

- » Methodenübergreifender pädagogischtherapeutischer Ansatz zur Förderung von Menschen mit Autismus, der jedoch zunehmend auch bei anderen Personengruppen zum Einsatz kommt.
- » U.a. werden vielfältige Verfahren zur Strukturierung und Visualisierung verwandt, sowohl zur Unterstützung des Sprach- und Situationsverständnis als auch zur Unterstützung des Ausdrucksvermögens.

(<https://www.gesellschaft-uk.org/ueber-uk/lexikon-der-uk.html>)

UNS HERAUSFORDERNDES ODER „BESONDERES“ VERHALTEN

» **Kurzinterpretation im Konzeptzusammenhang:**

Unter Herausforderndem Verhalten wird in unserem Kontext das behinderungsbedingte Verhalten von Personen verstanden, welche eine Herausforderung für die Struktur der Einrichtungen, den (Mit-)Klienten in den Einrichtungen, dem Betreuungspersonal und auch das Konzept der Leistungsträger darstellt. Einfach gesagt: Ein Verhalten, dass zum Handeln herausfordert. Überspitzt gesagt: In gewisser Weise ist es das Verhalten, welches die vorhandenen Strukturen überschreitet und durch die zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht abgedeckt werden kann.

» **Allgemeine Definition:**

„Herausfordernde Verhaltensweisen werden aufgrund ihrer Stärke, Häufigkeit oder Dauer als ‚schwerwiegend‘, ‚gravierend‘ oder ‚erheblich‘ erlebt und etikettiert, wenn sie dazu führen, dass Personen sich selbst oder andere fortgesetzt gefährden, oder beeinträchtigen, oder dass die Teilnahme dieser Personen an Angeboten und Diensten im Gemeinwesen eingeschränkt wird bzw. ihnen der Zugang gänzlich verwehrt bleibt. Herausfordernde Verhaltensweisen sind soziale Phänomene, die nicht unabhängig von den Interaktionsprozessen begriffen werden können. Herausfordernd wird ein Verhalten aufgrund der Funktion, die es für das soziale Umfeld einer Person und für die Lebensführung der Person selbst hat. Herausfordernde Verhaltensweisen dürfen wir jedoch nicht einseitig als störendes Verhalten im Zusammenleben begreifen. Vielmehr ist es von Nutzen, es vom Akteur her als ein situationsbezogenes, zielgerichtetes und für ihn subjektiv sinnvolles Verhalten zu interpretieren.“

Quelle: (nach Dieckmann 2007), S. 16–18

lhlvbayern_handreichung_herausforderndesverhalten_okt2017.pdf
(lebenshilfe-bayern.de)

SOZIALRAUMORIENTIERUNG

- » **Kurzinterpretation im Konzeptzusammenhang:**
Der Sozialraum ist nicht nur der Bewegungsradius einer Person in ihrem Lebensraum, sondern umfasst alle sozialen Kontakte, die im Leben eines Menschen eine Relevanz für diesen haben. Auch Menschen aus dem Geburtsort, einem stationären Aufenthalt oder anderen Beziehung können sich im Sozialraum einer Person „bewegen“.

- » **Allgemeine Definition:**
„Mit Sozialraum werden [...] der gesellschaftliche Raum und der menschliche Handlungsraum bezeichnet, das heißt der von den handelnden Akteuren (Subjekten) konstituierte Raum und nicht nur der verdinglichte Ort (Objekte). Quelle: (Kessl/ Reutlinger 2010: 25) Kessl, Fabian/Reutlinger, Christian (2010): (Sozial)Raum — Ein Bestimmungsversuch. In: dies. (Hrsg.): Sozialraum — Eine Einführung. Wiesbaden: Springer VS, 21–38.
<https://www.sozialraum.de/sozialraum-ist-veraenderlich-sein-verstaendnis-sollte-es-eben-falls-sein.php>

- » Sozialraumorientierung ist ein konzeptioneller Ansatz in der Sozialen Arbeit, der ursprünglich in der Kinder- und Jugendhilfe entwickelt wurde und in diesem Feld auch am meisten zum Einsatz kommt. Galuske und Schoneville sprechen von einem „Boom des Sozialraums“ (2018, S. 312), so dass „die Ausrichtung am Sozialraum [...] mittlerweile ein Essential der fachlichen Kultur Sozialer Arbeit“ (ebenda) ist. Der Ansatz der Sozialraumorientierung zeichnet sich dadurch aus, dass es (wie traditionell) nicht darum geht, Einzelpersonen mit sozialpädagogischen Maßnahmen zu verändern.

Vielmehr plädiert der Ansatz der Sozialraumorientierung, die Lebenswelten der Akteure so zu gestalten und Verhältnisse zu schaffen, durch die die Akteure in schwierigen Lebenslagen besser zurechtkommen. Es wird davon ausgegangen, dass Hilfen eine stärkere Orientierung an der Lebenswelt aufweisen und auch nachhaltiger wirken, wenn diese sozialräumliche Kontexte der Lebenswelt der Akteure gezielt mit einbeziehen: „Kitas, Schulen, Kinderhäuser, auch Kinderhäuser, auch Jugendwohnungen und Wohngruppen, kurz: alle Einrichtungen, in denen sich Kinder über eine längere Zeit aufhalten, sind [...] in einen sozialräumlichen Ansatz eingeschlossen, denn sie gehören zum Gemeinwesen, prägen dessen Struktur und sind daran beteiligt, mit welchem ‚Bild‘ von ihrem Ort des Aufwachsens, mit welcher Vorstellung von der eigenen Wirksamkeit bei dessen Veränderung, kurz: welche Art einer ‚Ortsidentität‘ sie entwickeln“ (Treeß 2014, S. 150). Generell kann der Begriff Sozialraum einen Kiez, ein ganzes Dorf, einige Straßen, einen Stadtteil etc. umfassen. Begriffe wie Stadtteil oder Quartier stehen für fest umrissene Territorien. Der Sozialraum ist dagegen ein subjektiv erlebter Raum: Die Bewegungen in der eigenen Lebenswelt können als Sozialraum verstanden werden. Aus dieser Perspektive hat jeder Mensch seinen individuellen Sozialraum: „Menschen sind Akteure in ihrer Lebenswelt, und die ist eben für viele Menschen ihr Stadtteil [...] Dort bilden sich Interessen, Problemlagen und Ausdrucksformen von Alltagskulturen ab“ (Hinte 2001, S. 77). Sozialraumorientierung ist dabei nicht als ein einheitliches Konzept zu verstehen, welches sich wie ein Rezept anwenden lässt. Es können aber einige Grundprinzipien identifiziert werden, die die Eckpunkte der Sozialraumorientierung bilden.

<https://www.sozialraum.de/sozialraum-ist-veraenderlich-sein-verstaendnis-sollte-es-eben-falls-sein.php>

Es werden verschiedenen Aspekte der Qualität differenziert:

- » **Strukturqualität:**
Strukturqualität bezieht sich auf die räumlichen, sächlichen, und organisatorischen Merkmale / Rahmenbedingungen der Leistungserbringung.
- » **Prozessqualität:**
Prozessqualität bezieht sich auf den Herstellungsprozess / auf die Abläufe der Leistungserbringung und beinhaltet die Aspekte: Planung, Durchführung und Unterstützungsprozesse.
- » **Ergebnisqualität:**
Ergebnisqualität bezieht sich auf die Zufriedenheit des Leistungsempfängers. Hierbei sind alle Aspekte für die erfolgreiche Leistungserbringung zu bewerten.

STRUKTURQUALITÄT

- » **Kurzinterpretation im Konzeptzusammenhang:**
Das „Was?“ Welche Voraussetzungen, bzw. Rahmenbedingungen (baulich, konzeptionell, technisch, personell, etc.) müssen vorliegen, um die Leistung bzw. das Konzept umzusetzen.
- » **Allgemeine Definition:**
Unter Strukturqualität werden die Beschreibung der Rahmenbedingungen, die für die medizinische Versorgung im Einzelfall gegeben sind, und die zur Produkterstellung notwendigen Fähigkeiten der Institution, verstanden. Zum einen umfasst die Strukturqualität dabei die relativ stabilen Charakteristika der eingesetzten personellen und materiellen Ressourcen, die dem Leistungsanbieter zur Verfügung stehen.

Materielle oder sachliche Rahmenbedingungen beziehen sich auf die technische Ausrüstung, die bauliche Einrichtung, die Infrastruktur sowie die Räumlichkeiten und Arbeitsmittel. Unter personellen Ressourcen lassen sich die Kenntnisse, Fähigkeiten, Kompetenzen, Qualifikationen sowie der Aus-, Weiter- und Fortbildungsstand des Personals subsumieren. Zum anderen sind auch die organisatorischen und finanziellen Gegebenheiten, z. B. Arbeitskonzepte und rechtliche/vertragliche Bestimmungen, unter denen sich der medizinische Versorgungsprozess vollzieht, gemeint. Darüber hinaus zeigt sich die Strukturqualität in den Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten des Produkts durch den nachfragenden Kunden.

PROZESSQUALITÄT

- » **Kurzinterpretation im Konzeptzusammenhang:**
Das „Wie?“ – in welcher Art und Weise wird die Leistung erbracht, bzw. werden die Maßnahmen in die Tat umgesetzt.

- » **Allgemeine Definition:**
Die Qualität der Prozesse bezieht sich auf die Art und Weise wie Leistungen erbracht werden und beschreibt somit die Gesamtheit aller Aktivitäten, die im Verlauf der tatsächlichen Erstellung des Produkts vollzogen werden. Sie umfasst damit alle ärztlichen, pflegerischen und administrativen Tätigkeiten, die entweder direkt oder indirekt an dem unmittelbaren Versorgungsprozess beteiligt sind. Sie beinhaltet die Durchführung von Beratungen, den Ablauf der medizinischen Versorgung, die Handhabung von Pflegestandards und Vorschriften, das Aufnahmeverfahren, die Betreuungsplanung und -umsetzung sowie Wartezeiten.

ERGEBNISQUALITÄT

- » **Kurzinterpretation im Konzeptzusammenhang:**
Welche Indikatoren zeigen, dass die Maßnahmen erfolgreich umgesetzt wurden.
- » **Allgemeine Definition:**
Unter der Ergebnisqualität werden die Veränderungen des gegenwärtigen und zukünftigen Gesundheitszustandes des Patienten, die dem vorausgegangenen medizinischen, d. h. ärztlichen, pflegerischen und administrativen Handeln zuschreibbar sind, verstanden. Meist wird die Ergebnisqualität von den Patienten bewertet, Zufriedenheit und Lebensqualität sind dabei wichtige Qualitätsaspekte. Aber auch der Grad der Zielerreichung und Einhaltung von Zielvereinbarungen dienen in vielen Unternehmen als Synonyme für Erfolg. Jedoch können auch Kriterien wie die Zunahme an wahrgenommenen Ressourcen, z. B. besserer Zusammenarbeit nach innen und außen, als Kriterien der Ergebnisqualität dienen.
(https://de.wikipedia.org/wiki/Qualitätsmodell_nach_Donabedian)

BERUFLICHE BILDUNG

- » Berufliche Bildung ist eine der Kernaufgaben von Werkstätten. Sie ist die Grundvoraussetzung dafür, Menschen, die aufgrund der Art oder Schwere ihrer Behinderung nicht, noch nicht oder noch nicht wieder auf dem Arbeitsmarkt tätig sein können, eine individuelle und wertschöpfende Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen. Berufliche Bildung ist als fortwährender, dynamischer und individueller Prozess zu verstehen. Werkstätten fördern Methoden- und Fachkompetenzen, aber ebenso Sozial- und Individualkompetenzen.

Durch eine passgenaue, individuelle Berufliche Bildung unterstützen Werkstätten Menschen mit Behinderung auch bei der Entwicklung ihrer Persönlichkeit und stärken ihre Handlungsfähigkeit.

(<https://www.bagwfbm.de/page/bildung>)

ARBEITSWELTORIENTIERTE TÄTIGKEIT

» **Kurzinterpretation im Konzeptzusammenhang:**

Als Arbeitsweltorientierte Tätigkeit wird in diesem Zusammenhang die Tätigkeit verstanden, die sich zwischen der Tagesförderstätte und dem Arbeitsbereich einer Werkstatt für Menschen mit Behinderung, bzw. auch dem allgemeinen Arbeitsmarkt bewegt. Diese Tätigkeiten werden nicht mit einem Entgelt vergütet, sondern dienen dazu den Menschen an Tätigkeiten „der Arbeitswelt“ heranzuführen und daran zu beteiligen.

Die Autoren fragten sich an dieser Stelle:
„Warum ist Arbeit nicht gleich Arbeit?“

» **Allgemeine Definition:**

Gleichzeitig werden mit dem Begriff Arbeit bestimmte Anforderungen in Verbindung gebracht. Ein Mensch, der arbeitet, verfolgt ein Ziel, er muss ggf. bestimmte Vorgaben einhalten. Wie lässt sich dies mit Menschen mit schwerer Behinderung vereinbaren, die sehr oft schwerwiegende Einschränkungen in der Handlungskompetenz (→ Theoretische Grundlagen: Kognition & Handlungskompetenz) aufweisen? Handlungsfähigkeit ist zwar in jedem Menschen angelegt, sie bedarf bei den meisten Menschen mit schwerer Behinderung jedoch einer Unterstützung bei den verschiedenen Strukturelementen

einer Handlung: Orientierung, Planung, Durchführung und Kontrolle [8]. Da Arbeit an Ergebnissen orientiert ist, erscheint es in Bezug auf Menschen, die sich überwiegend wahrnehmungsbezogen oder manipulierend mit Dingen auseinandersetzen, angemessener, von arbeits-weltorientierten Tätigkeiten zu sprechen und nicht von Arbeit [9]. Gemeint sind damit Tätigkeiten, die zur Arbeit hinführen und/oder Menschen an der Arbeitswelt beteiligen.

(https://qualitaetsoffensive-teilhabe.de/theor_grundlagen/teilhabe-an-arbeit/)

Tagesförderstätten sind - gleich, ob sie „unter dem verlängerten Dach“ einer WfbM oder eigenständige Einrichtungen sind, keine Einrichtungen zur Teilhabe am Arbeitsleben. Zielgruppen dieser Einrichtungen sind Menschen mit Behinderungen, die nicht „werkstattfähig“ sind, die also nicht in der Lage sind, wenigstens ein Mindestmaß wirtschaftlich verwertbarer Arbeitsleistung zu erbringen. Angebote an diese Zielgruppe wie „arbeitsweltorientierte Tätigkeiten“ oder „Heranführung an Arbeit“ sind keine Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben. Auch wenn hier die Begriffe „Tätigkeit“ und „Arbeitswelt“ verwendet werden, so sind diese Leistungen zur Sozialen Teilhabe (§ 81 SGB IX).

(<https://umsetzungs-begleitung-bthg.de/bthg-kompass/bk-soziale-teilhabe/weitere-leistungen-zur-sozialen-teilhabe/leistungen-zum-erwerb-und-erhalt-praktischer-kenntnisse-und-faehigkeiten/fd6-1008/>)

Landesarbeitsgemeinschaft Arbeit | Bildung | Teilhabe Niedersachsen
Geschäftsstelle: Gruppenstraße 4 30159 Hannover
E-Mail: a.rinck@lag-abt-niedersachsen.de
Internet: www.lag-abt-niedersachsen.de