

Sozialraumorientierung und freie Träger

Gelingende Alltagsbewältigung - Merkmale wirksamer sozialer Dienstleistung

Das erwartet Sie:

- **Schottener Soziale Dienste gGmbH – Wer sind wir? - Ein Unternehmen im Wandel**
- **Wofür** stehen wir? - normative Steuerungsebene (Prinzipien der Partizipation/Teilhabe, Teilgabe, Teilsein)
- **Wie** verändern wir den organisationalen Kontext ? - strategische Steuerungsebene – Unternehmensvision trifft auf Alltagspraxis – Alltagspraxis trifft auf Unternehmensvision
- **Was** bedeutet wirksame soziale Arbeit zur gelingenden Bewältigung des Lebensalltags? - operative Steuerungsebene – Prozess- und Strukturqualität

Film ab!

Film

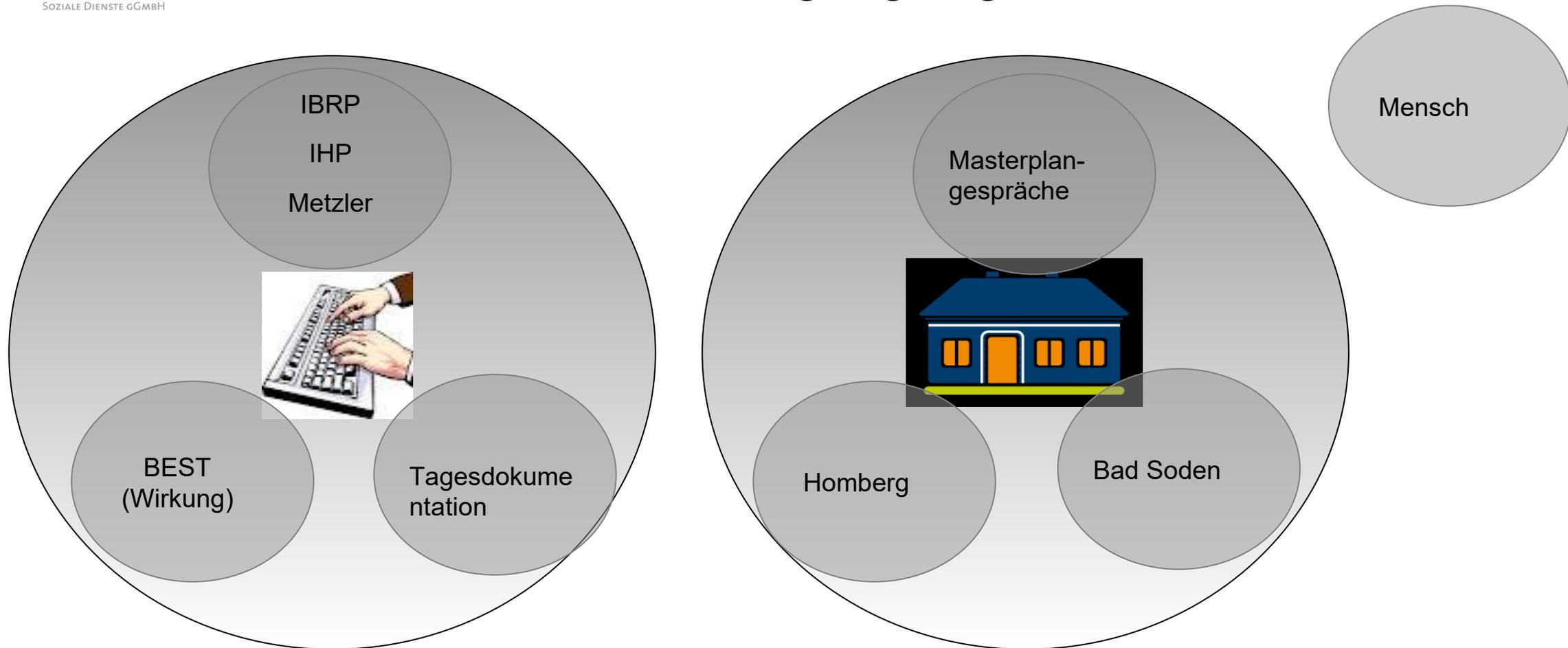


<https://www.youtube.com/watch?v=AfxPSIV8fCE&feature=youtu.be>

Selbstverständlich auch in Versionen für
Gehörlose und für Menschen mit
Sehbehinderung



Ein Unternehmen Wandel: Ausgangslage



UN-BRK/UN-KRK

BTHG

SGB VIII-Reform

PerSEH

HGBP

Erst der Inhalt dann die Struktur – interne Entwicklung

Fachliche Grundlagen im Wandel

Grundlage allen Handelns ist die Haltung:

„Jeder Pädagoge (wie jeder Mensch überhaupt) hat ein bestimmtes Bild vom Menschen, das Grundlage seiner pädagogischen Entscheidungen ist. Von ihm leitet er bewusst oder unbewusst seine Ziele ab.“

Auseinandersetzung mit

Person[en]zentrierung, Sozialraumorientierung, ICF

und **Wirkungsorientierung**

in der Sozialen Dienstleistung

Grundlagenpapier

Qualitäts- und Kernmerkmale

einer wertschätzenden Beziehungs- und Begegnungskultur

Haltung und fachliche Grundlagen in Leitbild formuliert,

Prozesskreislauf mit Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt und im Projekt erprobt



Inklusion ...dynamisches Verständnis von Behinderung – Aktivität und Teilhabe



Internet Stand 24.04.2015;
www.inklusion.rlp.de.

nicht die gesundheitlichen Beeinträchtigungen der Person, sondern die in Wechselwirkung mit Kontextfaktoren stehenden Möglichkeiten und Einschränkungen der Aktivität und Teilhabe stehen im Fokus

Zusammenhang Personenzentrierung und Sozialraumorientierung – Gestaltung von Ermöglicungsbedingungen



**Entwicklung von Teilhabemöglichkeiten
auf der Grundlage von Bedarfsermittlung in einem inklusiven Sozialraum**

„Seit ich in dem Projekt dabei war, denke ich über mein Leben und meine Zukunft nach und habe einen Plan. Das haben andere nicht!“



Tom Schröpfer

„Wenn ich an das Projekt denke, kommen mir Dinge wie Zuversicht, Optimismus und Mitspracherecht ins Gedächtnis.“



Vom Projekt zur Unternehmensaufgabe

**„Wenn wir
Teilhabe
ernst meinen,
bleibt sie nicht auf ein Projekt beschränkt.
Mit Sicherheit
entsteht aus diesem Projekt
etwas Neues.“**

Quelle: Montag Stiftung Jugend und Gesellschaft 2011; Inklusion vor Ort

Parallel beteiligen wir uns an Entwicklungen auf Landesebene - Kontextfaktoren in Hessen – Teil I

- Intensive Auseinandersetzung mit dem Thema
Personenzentrierung
- Projekt Personenzentrierte Steuerung der Eingliederungshilfe
(PerSEH) lange im Vorfeld zum Bundesteilhabegesetz
- Intensive Auseinandersetzung mit dem Thema Wirksamkeit
- Qualitätsstandards in 2015 von Vertragskommission empfohlen

Wirkungsorientierte Steuerung – Prozessorientierung – Empfehlung ASMK & AG Bundesteilhabegesetz

Die Bund-Länder-Arbeitsgruppe der ASMK von 2009 hat in ihren Eckpunkten zur Weiterentwicklung der Eingliederungshilfe den Begriff der Wirkungsorientierten Steuerung konkretisiert zur Wirkungsorientierten Qualitätssteuerung. Dort auf den **Prozess des Teilhabemanagements im Einzelfall bezogen, wird gefordert, dass dessen Qualität wirkungsorientiert gesteuert wird.**

Die AG Bundesteilhabegesetz konstatiert, dass sowohl die qualitative Seite der Eingliederungshilfe aufgegriffen werde, die zur gesellschaftlichen Teilhabe führe, als auch die finanziellen Probleme von Ländern und Kommunen...der **Prozess muss verbessert werden...dafür sind Qualitätsstandards notwendig...unter der Haltung der Personenzentrierung und Sozialraumorientierung.**

Neues Selbstverständnis der Leistungserbringer

„Wir brauchen auch Leistungsanbieter, die sich den neuen Herausforderungen stellen, die die UN-
BRK auch gegen sich gelten lassen, die die neuen Möglichkeiten aufgreifen und die
Veränderungsprozesse in ihren Einrichtungen und Diensten in Gang setzen.“ Quelle: Kiehl, H.
2017; Das BTHG – Chancen und Risiken – Fachtagung der Fachverbände für Menschen mit
Behinderung

**Wir investieren statt in Platzzahlkapazitäten in Netzwerkorganisationen, also in flexible, von
Personen getragene Strukturen**

Kein Problem wird gelöst,
wenn wir darauf warten,
dass sich andere darum kümmern
(Martin Luther King)

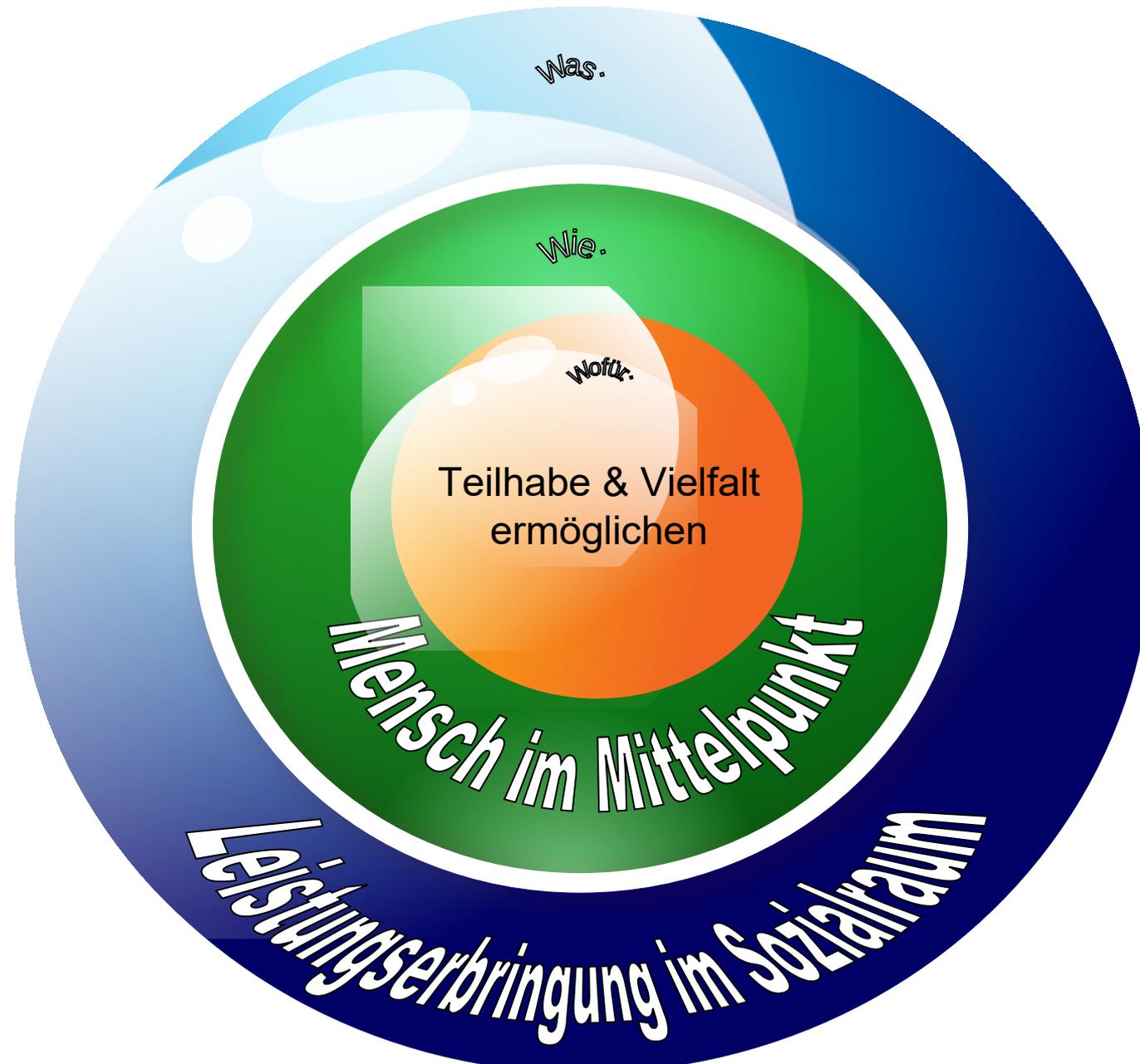
Das erwartet Sie:

- Schottener Soziale Dienste gGmbH – Wer sind wir? - Ein Unternehmen im Wandel
- **Wofür stehen wir? - normative Steuerungsebene (Prinzipien der Partizipation/Teilhabe, Teilgabe, Teilsein)**
- **Wie** verändern wir den organisationalen Kontext ? - strategische Steuerungsebene - Praxis Schottener Soziale Dienste gGmbH – Unternehmensvision trifft auf Alltagspraxis – Alltagspraxis trifft auf Unternehmensvision
- **Was** bedeutet wirksame soziale Arbeit zur gelingenden Bewältigung des Lebensalltags? - operative Steuerungsebene – Prozess- und Strukturqualität

Schottener Soziale Dienste gGmbH

Ein Unternehmen im Wandel – das neue Unternehmensprofil

Grafik: Zeiger, A.: 15.03.2018



Wofür?!

Werte, Vision, Leitbild Prinzipien der Partizipation/Teilhabe, Teilgabe und Teilsein



Sinnstiftende Werte
Rechtliche Grundlagen:
UN-KRK & UN-BRK

UN-BRK/Un-KRK - Werte



Inklusion ...als Menschenrecht

Internet Stand 24.04.2015;
www.rolling.net.de



Vision_Leitbild

**Schottener Soziale Dienste gGmbH -
ein modernes dienstleistungsorientiertes Sozialunternehmen**

Der Mensch steht im Mittelpunkt

Im Dialog mit den Menschen, die wir begleiten,
entwickeln wir gemeinsam individuelle Möglichkeiten zum
Wohnen, Arbeiten und Leben in der Gesellschaft.

Wir berücksichtigen dabei eine durch Selbstbestimmung
und Chancengleichheit geprägte Lebensqualität.

Denn jeder Mensch ist anders und wir begegnen uns mit
Wertschätzender Grundhaltung.

Das erwartet Sie:

- Schottener Soziale Dienste gGmbH – Wer sind wir? - Ein Unternehmen im Wandel
- **Wofür** stehen wir? - normative Steuerungsebene (Prinzipien der Partizipation/Teilhabe, Teilgabe, Teilsein)
- **Wie verändern wir den organisationalen Kontext ? - strategische Steuerungsebene – Unternehmensvision trifft auf Alltagspraxis – Alltagspraxis trifft auf Unternehmensvision**
- **Was** bedeutet wirksame soziale Arbeit zur gelingenden Bewältigung des Lebensalltags? - operative Steuerungsebene – Prozess- und Strukturqualität

Wie?



Wie? → strategische Steuerungsebene

Wie mache ich diese Arbeit? Wie gestalte ich die Prozesse? Wie verändere ich den organisationalen Kontext

Schottener Soziale Dienste gGmbH ein modernes dienstleistungsorientiertes Sozialunternehmen

- Mensch im Mittelpunkt – Klient (selbstbestimmt & chancengleich) und Mitarbeiter (selbstverantwortlich)
- Im Dialog mit den Menschen die wir begleiten → Dialogische Teilhabegestaltung
- person[en]zentriert / sozialraumorientiert / bedarfsorientiert / wirkungsorientiert

Sozialraumbezogener Organisationsaufbau

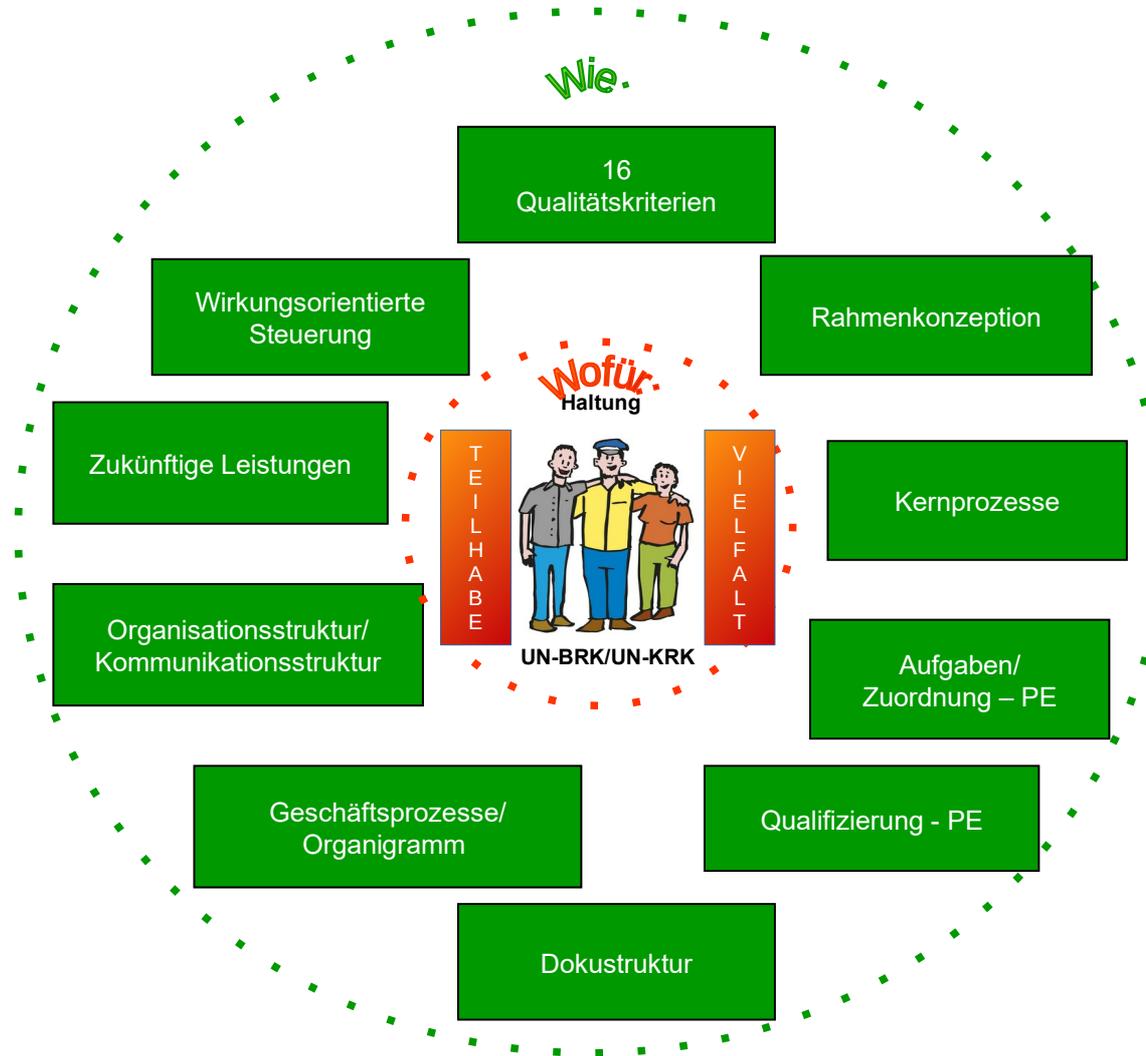
„Von zentraler Bedeutung sind dabei insbesondere organisationsinterne Strukturen, damit das zuvor benannte methodische Handeln nicht zufällig auf persönlichen Überzeugungen einzelner Fachkräfte basiert, sondern aus einer konzeptionell intendierten und gesteuerten Professionalität resultiert.“ (Bestmann in Hinte/Fürst 2017)

- Regionalisierung – Auflösung der Versäulung
- wir denken Fachbereichs- und Zielgruppenübergreifend
- Beratungszentren – Interne Fachberatung – Teilhabekoordinatoren
- Steuern qualitativ und wirtschaftlich
- Sind vernetzt auf Einzelfallebene; lokaler Ebene, regionaler Ebene, Landes- und Bundesebene

Die Spitze muss dahinter stehen - vom Projekt zur Unternehmensaufgabe Praxis Schottener Soziale Dienste nach Konzept SRO

„Die Umstellung verlangt auf allen Organisationsebenen neue Strukturen, neue Regeln, neue Methoden und ein neues professionelles Selbstverständnis. Leitbild, Organisationsaufbau, Arbeitsmethodik, Kommunikationsregeln und Fortbildung sind sozialräumlich zu organisieren.“

Früchtel 2013, in Fehern, O. u. Hinte, W. 2013:
Sozialraumorientierung – Fachkonzept oder Sparprogramm?



Schottener Soziale Dienste gGmbH
Merkmale wirksamer sozialer Dienstleistung
Grafik: Zeiger, A;
© Zeichnungen Schottener Soziale Dienste gGmbH erstellt durch Christian Mentzel:

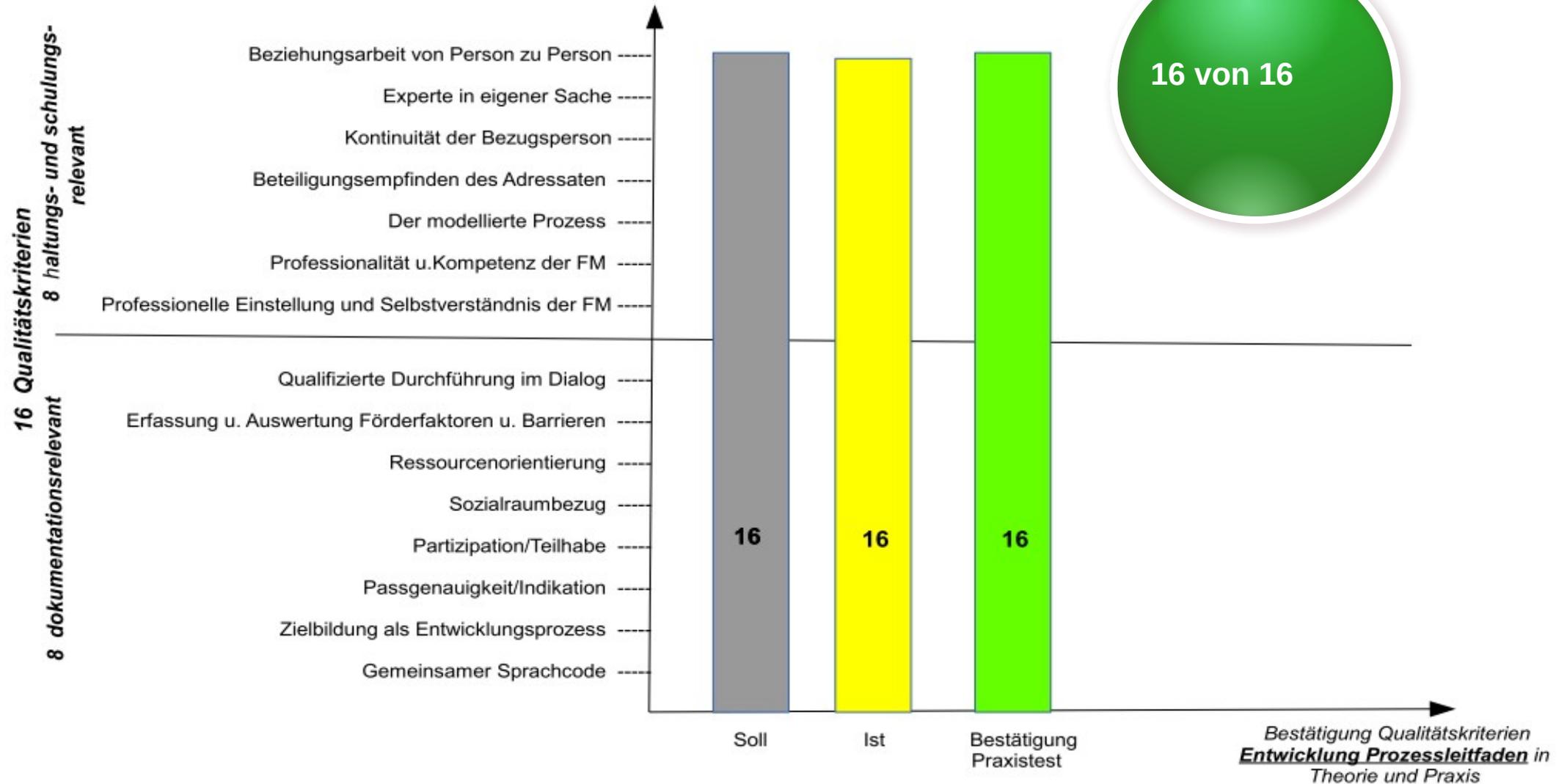
Das hat sich verändert

Qualität im Prozess - Person[en]zentriert denken, planen, handeln...

16
Qualitätskriterien

Handlungsleitende Struktur

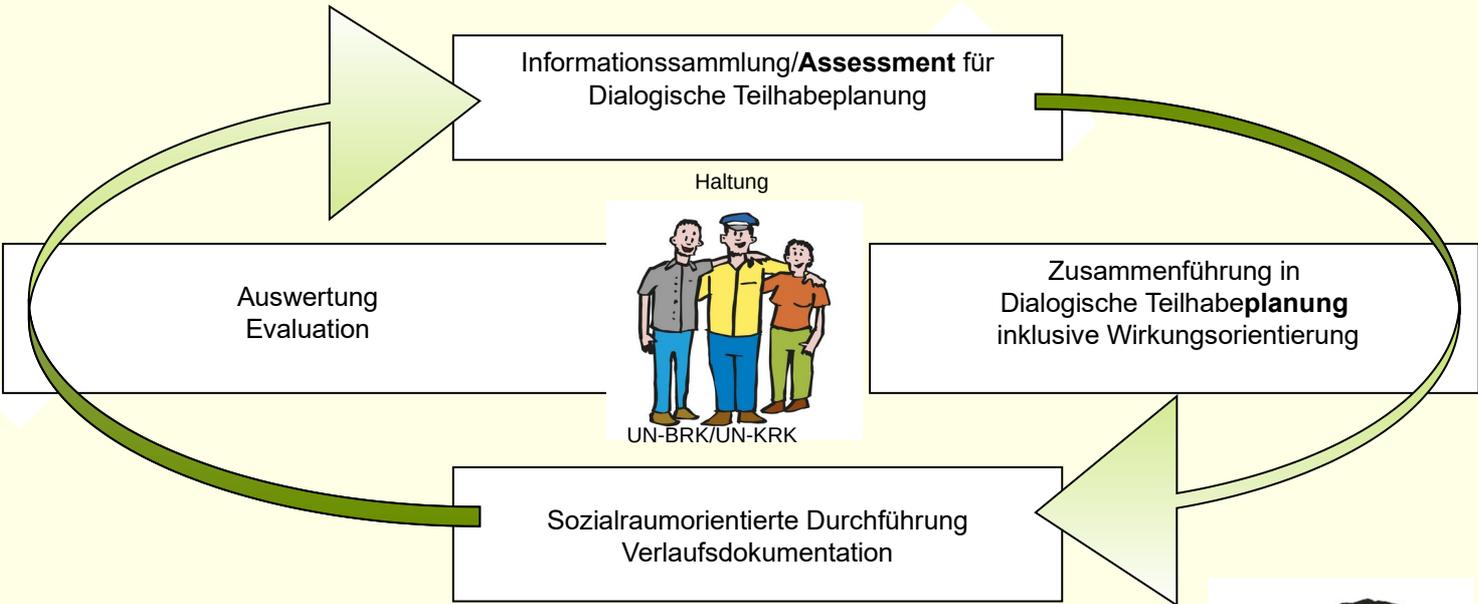
Entwicklung Prozessleitfaden



Kernprozesse

Dialogische Teilhabegestaltung - Der **rote Faden** im Prozess

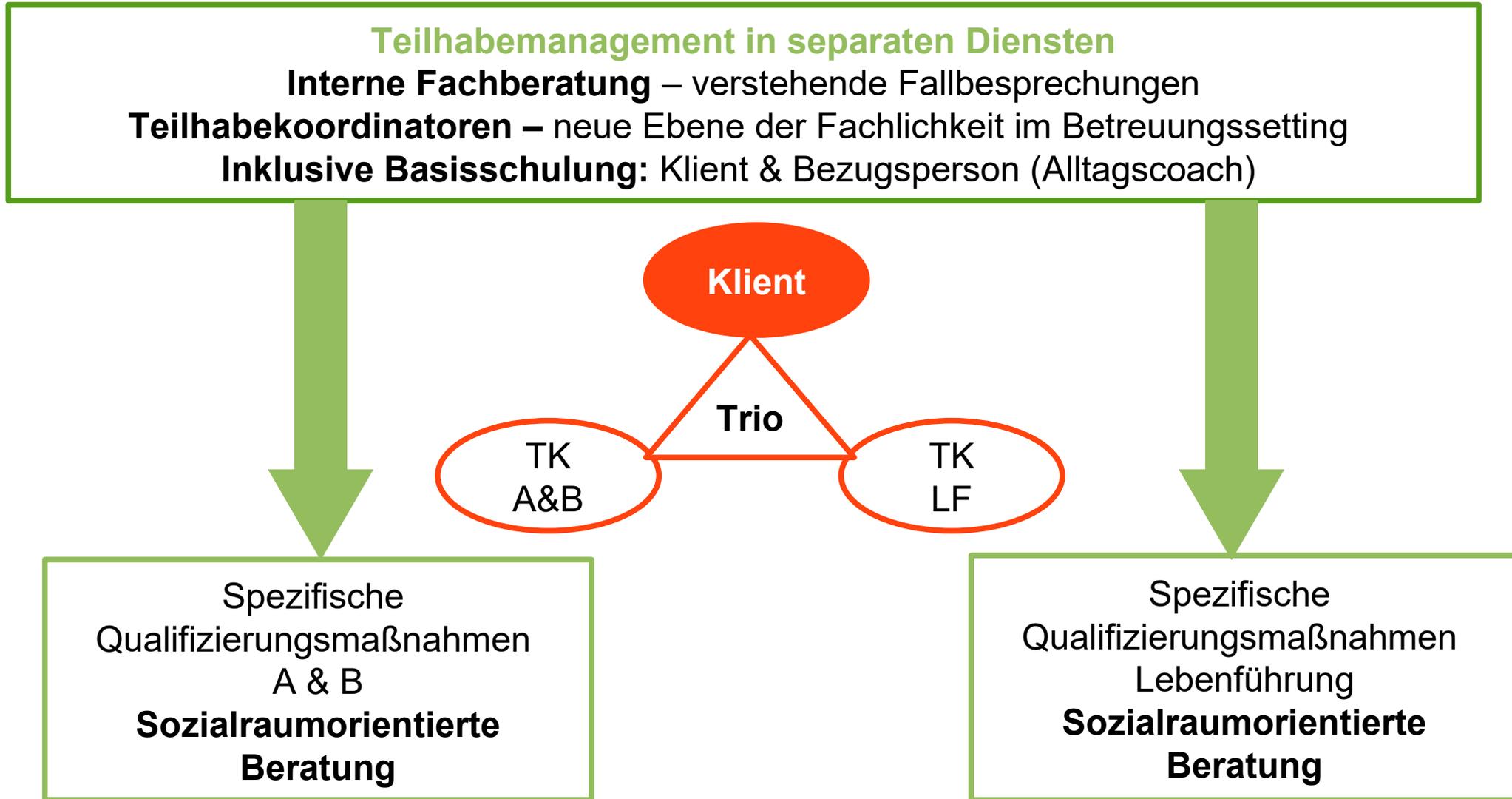
neue Qualität im Prozess –



Entwicklung von Teilhabemöglichkeiten auf der Grundlage von Bedarfsermittlung in einem inklusiven Sozialraum

Grafik: Zeiger, Antje © Zeichnungen Schottener Soziale Dienste gGmbH erstellt durch Christian Mentzel

Personalentwicklungskonzept – mit neuen Aufgabenzuordnungen



Grafik: Zeiger, Antje, Schottener Soziale Dienste gGmbH

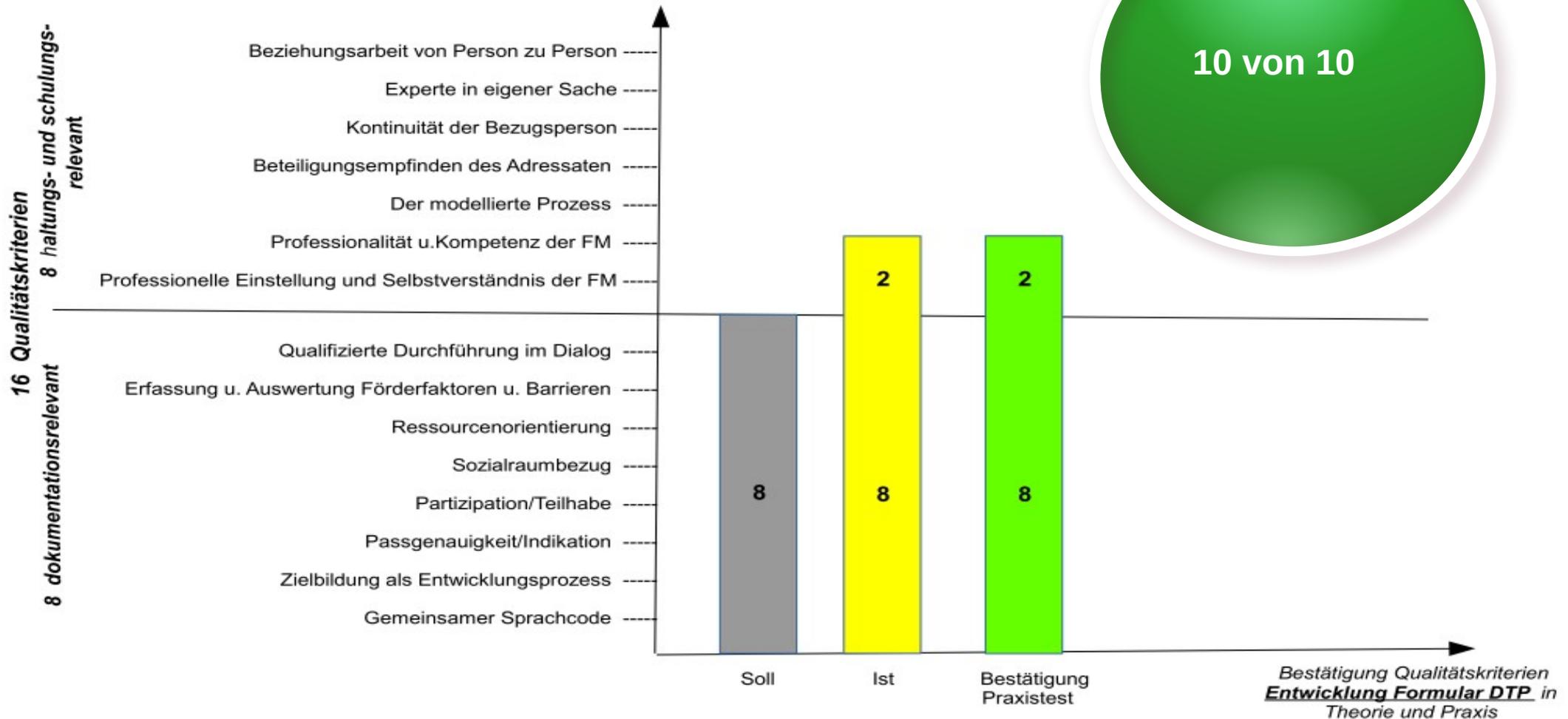
Auf alle Funktionen abgestimmtes unternehmensinternes Qualifizierungskonzept

Das hat sich verändert

Qualität in der Dokumentation -und dokumentieren

Dokustruktur

Handlungsleitende Struktur Entwicklung Formular DTP



....ein modernes dienstleistungsorientiertes Sozialunternehmen

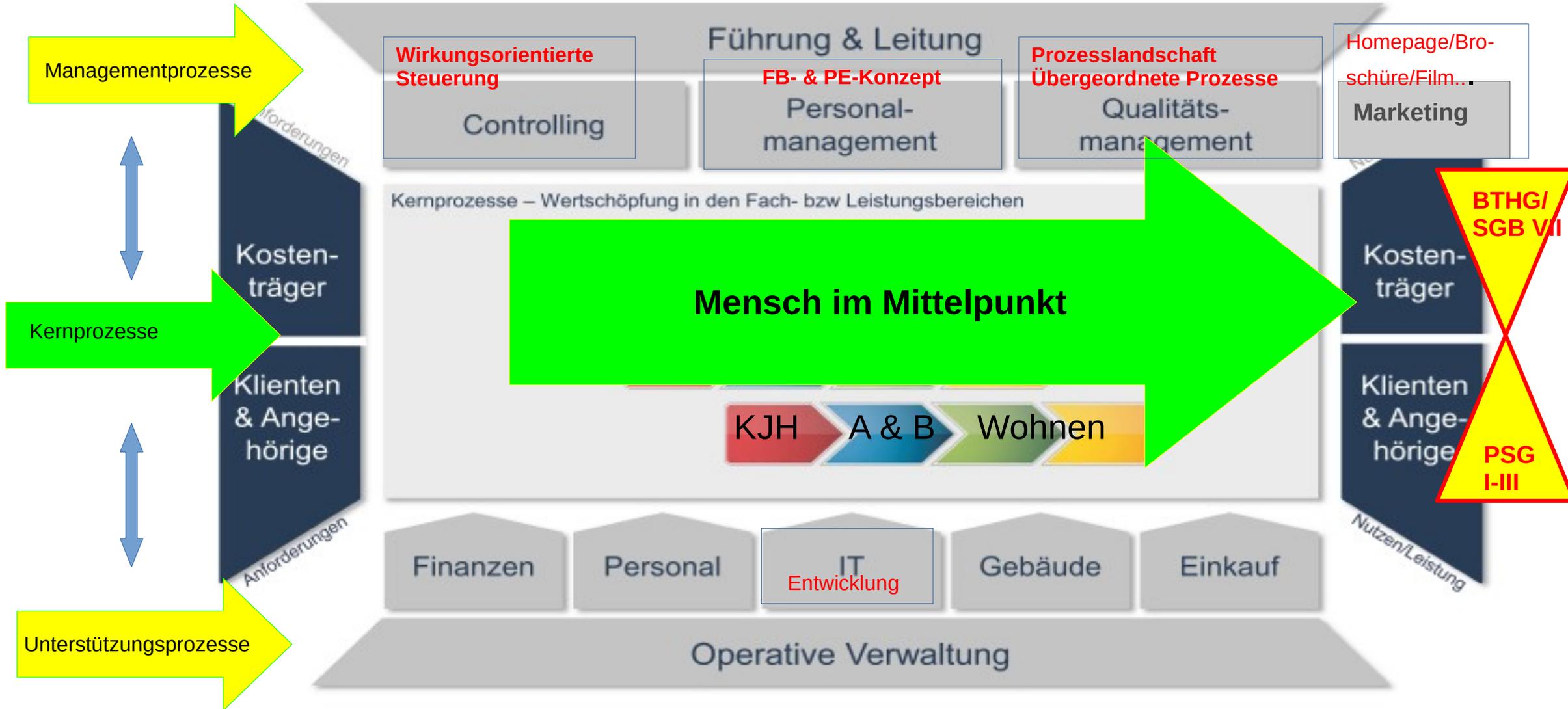


Geschäftsprozesse/
Organigramm

Identifizierung: Prozesslandkarte der Sozialwirtschaft

← Prof. Kreidenweiß; ConSozial 2013

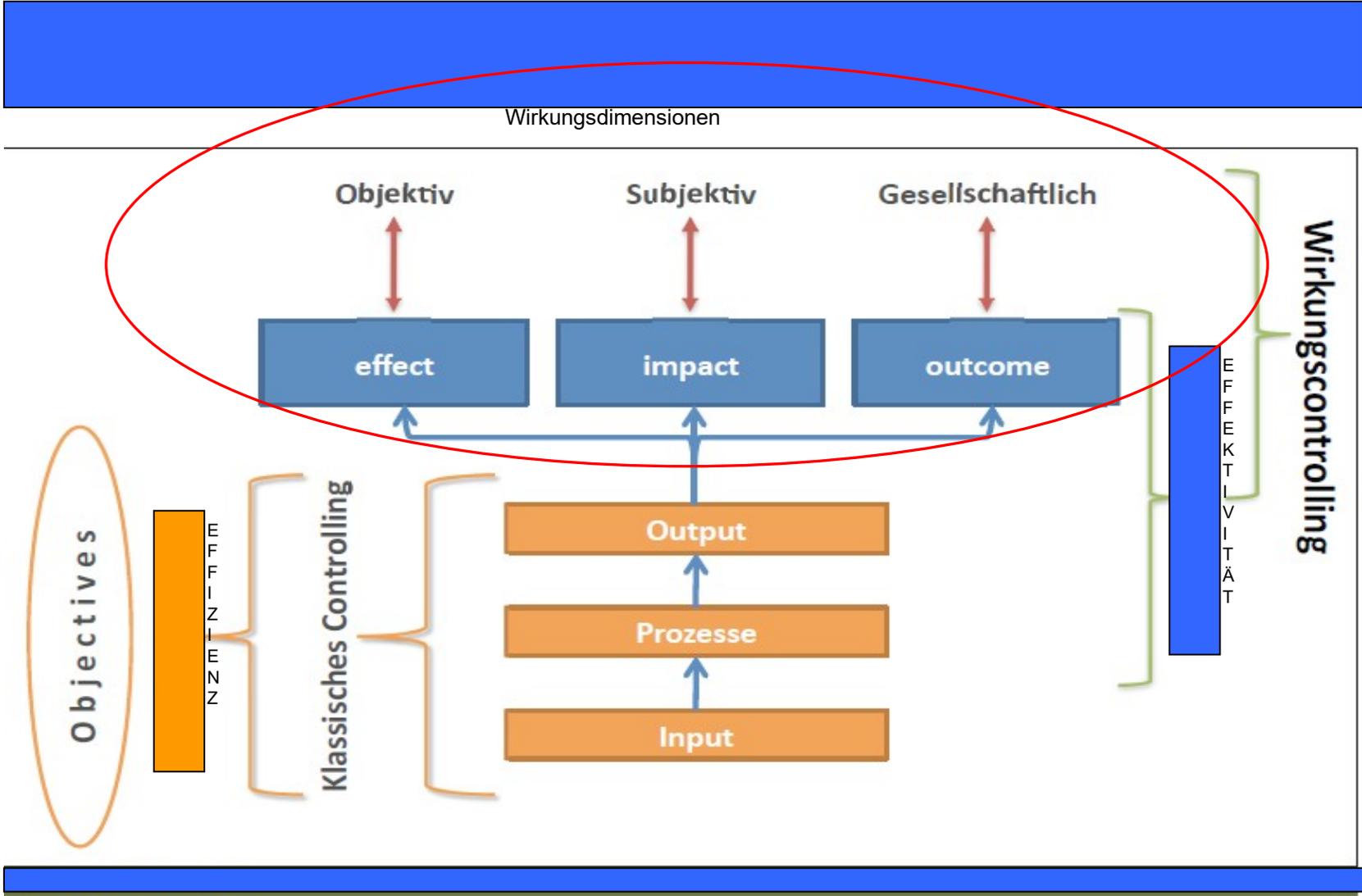
Visionen sind groß zu denken, um besondere Erfolge zu erzielen ← H. Scherer



22.10.20



Von der Wirkung zur Wirkungsorientierten Steuerung



Klassisches Controlling kombiniert mit fachlichem Controlling auf Basis der 16 Qualitäts-kriterien

Übersicht

Zeiger, A. Dimensionen der wirkungsorientierten Steuerung; nach dem NPO Wirkungsmodell von Halfar, B. u. Hegenauer, ;Vgl. International Group of Controlling,; Halfar, B. u. Hegenauer, Th., 2010; Zeitschrift: CM 2010; Artikel: Wirkungsorientiertes Non Profit Organisation-Controlling; NPO-Wirkungsmodell

Unternehmensvision trifft auf Alltagspraxis -
Alltagspraxis trifft auf Unternehmensvision

Das mittlere Management ist der Schlüssel zum Erfolg

Das erwartet Sie:

- Schottener Soziale Dienste gGmbH – Wer sind wir? - Ein Unternehmen im Wandel
- **Wofür** stehen wir? - normative Steuerungsebene (Prinzipien der Partizipation/Teilhabe, Teilgabe, Teilsein)
- **Wie** verändern wir den organisationalen Kontext ? - strategische Steuerungsebene – Unternehmensvision trifft auf Alltagspraxis – Alltagspraxis trifft auf Unternehmensvision
- **Was bedeutet wirksame soziale Arbeit zur gelingenden Bewältigung des Lebensalltags? - operative Steuerungsebene – Prozess- und Strukturqualität**

Was? → Produkt

Was bedeutet wirksame soziale Arbeit zur gelingenden Bewältigung des Lebensalltags? - operative Steuerungsebene

- Entwicklung von person[en]zentrierten Teilhabemöglichkeiten im inklusiven Sozialraum
- flexible, auf den Kontext des Sozialraums angepasste Konzepte und Leistungen

Leistungserbringung im Sozialraum

Ebenen der Wirksamkeit



Ebenen der Wirksamkeit (IvO 2011, S. 37)

Quelle: Brokamp, 2017,;Vortrag Schottener Soziale Dienste gGmbH

sozialräumlich aufgestellte Trägerlandschaft - Kooperation und Vernetzung

Inklusive Werte im Netzwerk: Ist es ein gemeinsames Ziel aller Partnerorganisationen, Chancengerechtigkeit auf allen Ebenen zu ermöglichen?

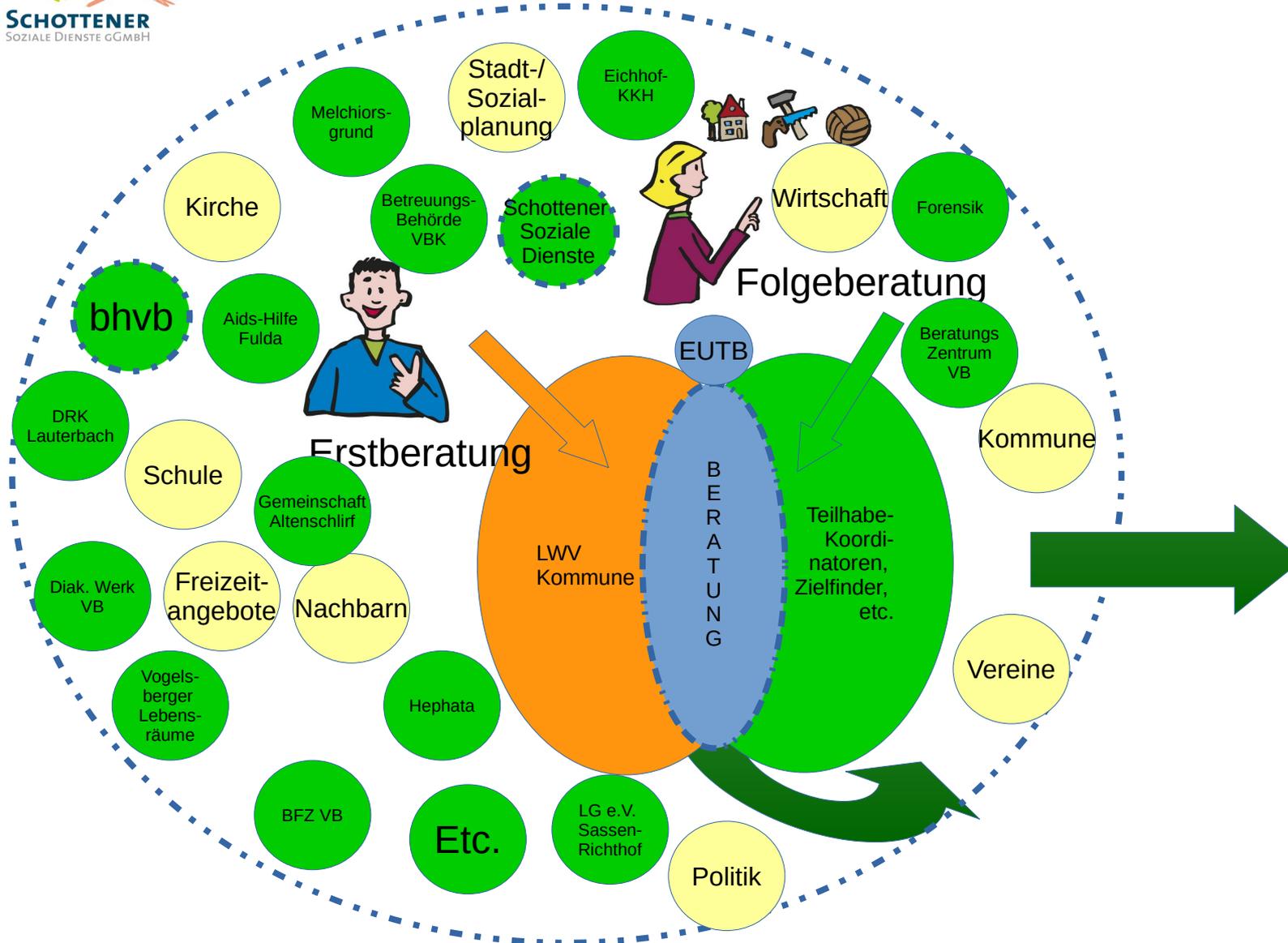
Kooperation mit Partnerorganisationen: Werden die Partnerorganisationen rechtzeitig eingebunden, um den gegenseitigen Nutzen der Zusammenarbeit gemeinsam zu entwickeln?

Beteiligung und Verantwortungsgemeinschaft: Gibt es ein gemeinsames Verständnis über die Verantwortlichkeiten/Verantwortungsbereiche der Partnerorganisationen? Wird in Kooperationssituationen darauf geachtet, dass verschiedene Gruppen und Partnerorganisationen beteiligt sind, damit möglichst viele Interessen repräsentiert sind?

Transparenz und Kommunikation: Sind alle Partnerorganisationen in die Kommunikation eingebunden?

Mobilisierung von Ressourcen: Werden gemeinsame Ressourcen eingesetzt, um Ausgrenzung zu erkennen, zu beseitigen und Vielfalt zu fördern?

Sozialraum mit all seinen Teilhabemöglichkeiten



16 QUALITÄTSKRITERIEN

Gemäß Vertragskommission

Grafik: 2017 Becker, s. Schaefer, C., Zeiger, A. Schottener Soziale Dienste gGmbH
© Zeichnungen Schottener Soziale Dienste gGmbH erstellt durch Christian Mentzel

Sozialräumliches Angebotsnetz auf kommunaler Ebene – Flexible Lösungsarrangements in der Lebenswelt

Entwicklungen auf Landesebene - Kontextfaktoren in Hessen – Teil II

-
- von PerSEH zum BTHG und damit zu neuen
Rahmenvertragsverhandlungen in der Eingliederungshilfe
- Parameter für Wirksamkeit auf Landesebene werden definiert

- Eine grundsätzlich wirksame Leistungserbringung im Sinne des BTHG kann aus Sicht der DVfR nur angenommen werden, wenn in den zu schließenden Verträgen **neben der Wirkung der Leistung im Einzelfall auch auf empirisch gesicherte, einheitliche und überprüfbare Maßstäbe zu Struktur- und Prozessqualität der Leistung** Bezug genommen wird.
- Die **Strukturqualität** umfasst die verhältnismäßig dauerhaften **Merkmale der Leistungsanbieter** und die Methoden, Ressourcen und organisatorischen Regelungen, die ihnen zur Verfügung stehen. Umfasst sind auch Qualifikation und Motivation der Mitarbeitenden.
- **Prozessqualität** meint die Abläufe bei der Erbringung der Dienstleistung und kann begrifflich mit Produktqualität oder Outputqualität gleichgesetzt werden.

Die Wirksamkeit von Leistungen der Eingliederungshilfe wird aus Sicht des Gesetzgebers durch **teilhäbefördernde Strukturen und Prozesse in Diensten und Einrichtungen sichergestellt**. Dabei kann Zielerreichung im Einzelfall ein Anhaltspunkt für wirksame und wirtschaftliche Leistungserbringung sein. **Von der Nichterreichung von Zielen auf die Unwirtschaftlichkeit der Leistungserbringung zu schließen, stellt aktuell jedoch eine unzulässige Vereinfachung des komplexen Geschehens der Leistungserbringung dar**. Denn Ursachen dafür können unter anderem unzureichende Qualitätsvorgaben, eine falsche Bedarfsermittlung, fehlende Mitwirkung, umwelt- oder personbezogenen Kontextfaktoren sowie andere Wirkfaktoren sein.

Welche Strukturen und Prozesse teilhabefördernd sind, muss zwingend weiter interdisziplinär erforscht werden. Entsprechende Forschung zur Ergebnisqualität ist zu fördern. **Ziel der Forschung sind empirisch gesicherte, einheitliche und überprüfbare Maßstäbe zu Struktur- und Prozessqualität von Leistungen, die im Rahmen der Eingliederungshilfe erbracht werden.**

Wirkungsorientierte Steuerung – auch im Fachkonzept SRO

Fallarbeit als „Dreifaltigkeit“ von Fallspezifischer, Fallübergreifender und Fallunspezifischer Arbeit

Um Dreifaltigkeit zu gewährleisten, ist laut (Stephan 2006 in Fürst/Hinte; Artikel Bestmann) ein abrechnungsbezogenes Controlling der reinen Arbeitszeitverwendungen wenig sinnvoll, sondern ein qualitatives Fachcontrolling, welches auf der Grundlage inhaltlich-qualitativer Ziele rekonstruktiv entsprechende Prozesserfahrungen inhaltlich evaluiert.

Unternehmensvision trifft auf Alltagspraxis -
Alltagspraxis trifft auf Unternehmensvision -
und auf Corona

Zeit für gemeinsamen Dialog

**[https://www.youtube.com/watch?
v=AfxPSIV8fCE&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=AfxPSIV8fCE&feature=youtu.be)**