

Ansätze zur Qualitätssicherung in gemeinsamen Servicestellen

Wellmann, H

Institut für Qualitätssicherung in Prävention und Rehabilitation (GmbH) an der Deutschen Sporthochschule Köln

Ausgangssituation:

Spätestens seit dem 1. Januar 2003 stehen behinderten und von Behinderung bedrohten Menschen sowie ihren Vertrauenspersonen und Personensorgeberechtigten gemeinsame Servicestellen (Kapitel 3 SGB IX) zur umfassenden und trägerübergreifenden Beratung und Unterstützung zur Verfügung. Damit sollen die Pflichten zur Auskunft und Beratung nach §§ 15 und 14 SGB I inhaltlich ergänzt und präzisiert werden.

Die Rehabilitationsträger sind nach § 12 Abs. 1 Nr. 3 SGB IX dazu verpflichtet, eine die Selbstbestimmung der Betroffenen sichernde Beratung zu gewährleisten. Insofern sollten auch diese Leistungen unter dem Aspekt der Qualitätssicherung betrachtet werden.

Problem:

Die bisher geringe Inanspruchnahme erfüllt noch nicht die hohen Erwartungen, die der Gesetzgeber in diese neue Institution hinsichtlich Bürgernähe, Effizienz der Verwaltungsverfahren und Erbringung der Leistungen zur Teilhabe sowie die damit verbundenen Einsparpotentiale gesteckt hat.

Als entscheidende Parameter sind daher die Rahmenbedingungen, unter denen die gemeinsamen Servicestellen eingerichtet wurden sowie die Aufgabenwahrnehmung zu beleuchten. Hierzu wurden insgesamt neun am Aufbau der gemeinsamen Servicestellen direkt oder indirekt beteiligte Institutionen, darunter sechs Rehabilitationsträger, in Form von Experteninterviews befragt. Mit Hilfe einer strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse konnten Ergebnisse hinsichtlich der Implementierung, der Aufgabeninterpretation und der Qualitätssicherung gewonnen und mit den in der Literatur anzutreffenden Vorstellungen abgeglichen werden.

Ergebnisse:

Sowohl in der Literatur, als auch in der Einschätzung der Interviewteilnehmer sind unterschiedliche Auffassungen darüber vorzufinden, wie die Aufgaben nach § 22 SGB IX zu interpretieren seien. Das Spektrum reicht von einer schnellstmöglichen Weiterleitung an den zuständigen Träger bis hin zu konzeptionellen Vorstellungen, z.B. ein um die Unterstützungsfunktion ergänztes Case Management. Einzelne Aufgabenbereiche werden z.T. unscharf voneinander abgegrenzt oder können wegen mangelnder Praxiserfahrung nicht näher beschrieben werden. Weiterhin prägt die Vorgabe, dass die gemeinsamen Servicestellen unter Nutzung vorhandener Strukturen einzurichten sind, wesentlich die Umsetzung der Aufgaben. Schließlich wird die Umsetzung durch das Fehlen von Entscheidungskompetenzen für die Servicestellenmitarbeiter in einigen Bereichen eingeschränkt. Die Ergebnisse belegen die Bedeutung von Qualitätssicherungsmaßnahmen in gemeinsamen Servicestellen. Durch sie kann ein Beitrag zum einheitlichen Aufgabenverständnis geleistet werden.

Den Aussagen der Experten zufolge kann die Strukturqualität wesentlich durch den Zugang – womit nicht nur die Barrierefreiheit angesprochen ist –, die Qualifikation der

Servicestellenmitarbeiter und die räumliche Darstellung definiert werden. Die Prozessqualität ist durch das Zusammenspiel zwischen Front- und Back-Office geprägt. Die Ergebnisqualität sollte in erster Linie der subjektiven Sicht der Ratsuchenden überlassen bleiben.

Die gängige Einteilung in die Dimensionen der Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität kann somit für Beratungs- und Unterstützungsleistungen übernommen werden, obwohl sie nicht zu den Leistungen zur Teilhabe gehören und damit den gemeinsame Empfehlung zur Qualitätssicherung unterliegen.

Die Qualitätssicherung ist nach den Durchführungshinweisen der ‚Rahmenempfehlung zur Einrichtung trägerübergreifender Servicestellen für Rehabilitation‘ den jeweiligen Rehabilitationsträgern überlassen. Eine von Beginn an trägerüberreifend betriebene externe Qualitätssicherung würde jedoch über das bisher geschaffene Instrument der Falldokumentation hinaus vergleichende Qualitätsanalysen und Rückschlüsse über die Aufgabenwahrnehmung zulassen.

Literatur

- Dau, D. H.; Düwell, F. J.; Haines, H. [Hrsg.] (2002): Lehr- und Praxiskommentar LPK – SGB IX. Nomos, Baden-Baden.
- Feldes, W. (2001): Rehabilitation zwischen Anspruch und Wirklichkeit – Gemanagte Teilhabe im SGB IX. In: Soziale Sicherheit 12/2001, S. 408-412.
- Heinz, D. (2003): Zur Notwendigkeit von Unterstützungsmanagement im Rahmen der Aufgaben der Gemeinsamen örtlichen Servicestellen der Rehabilitationsträger. In: Zentralblatt für Sozialversicherung, Sozialhilfe und Versorgung 4/2003, S. 103-107
- Matzeder, K. (2003): Konzeption Servicestelle. In: Behindertenrecht 3/2003, S. 69-75.

Schlüsselwörter

Beratung, Qualitätssicherung, Servicestelle, Unterstützung

Korrespondenzadresse

Institut für Qualitätssicherung in Prävention und Rehabilitation (GmbH) an der Deutschen Sporthochschule Köln, Sürther Str. 171, 50999 Köln, Tel.: 0221/3597-571, Fax: 0221/3597-555, E-Mail: wellmann@iqpr.de