

Ein Plädoyer für gelebte QM-Prozesse in der Eingliederungshilfe

Kommt Ihnen das bekannt vor? Die Dokumentation ist mal wieder Thema in der Teamsitzung – entweder weil zu wenig bis gar nicht dokumentiert wurde, weil Unklarheit herrscht, was eigentlich dokumentiert werden soll oder weil das „Wie“ der Dokumentation zwischen moralisierend, lückenhaft und fachlich unscharf schwankt. Dabei ist Dokumentation weit mehr als der Nachweis für den Leistungsträger – sie ist Teil der fachlichen Arbeit mit dem Menschen. Und genau darin liegt der Schlüssel: Wenn sie gut gemacht ist, ermöglicht sie Qualität, Transparenz, Schutz und Entlastung für die Mitarbeitenden.

Doch wie kann eine qualitative Dokumentation in der Praxis besser gelingen? Hier lohnt sich ein Blick auf die Prozesse des Qualitätsmanagements (QM), die u.a. Regelungen für die Leistungsdokumentation herstellen können. Damit die nachhaltige Umsetzung erfolgreich ist, dürfen diese jedoch nicht leblos in Unterordnern auf dem PC verschwinden, sondern benötigen vor allem konkrete Handlungsanweisungen, eine klare Positionierung zur Qualität sowie eine dynamische Weiterentwicklung, die auf Erfahrungen und Impulsen aus der Praxis basiert.

Zudem zu beachten: eine nicht angemessene QM kann im Zuge einer Prüfung nach § 128 SGB IX auch Regressansprüche begründen – wie jüngst bei einem unserer Kunden in sechsstelliger Höhe.

Qualitätsmanagement in der Eingliederungshilfe – weshalb?

Die moderne Eingliederungshilfe ist geprägt von Selbstbestimmung, Teilhabe und personenzentrierter Unterstützung. Das Bundesteilhabegesetz (BTHG) hat diesen Wandel gesetzlich befördert und festgeschrieben – und fordert dabei gleichzeitig mehr Steuerbarkeit und Wirksamkeit. Träger und Anbieter der Eingliederungshilfe sind nämlich nicht nur verpflichtet, Leistungen zu ermög-

lichen bzw. zu erbringen, sondern diese auch zu steuern, zu prüfen und zu bewerten. Qualitätsmanagement-Prozesse spielen in diesem Zusammenhang eine zentrale Rolle. QM ist dabei nicht nur ein Kennzeichen von Professionalität, sondern auch eine gesetzlich verankerte Verpflichtung für die Eingliederungshilfe, die sich aus dem Zusammenspiel verschiedener Regelungen im SGB IX ergibt:

Laut § 37 Abs. 2 SGB IX haben die Erbringer von Leistungen ein Qualitätsmanagement sicherzustellen, das durch zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen die Qualität der Versorgung gewährleistet und kontinuierlich verbessert. Zudem stellt § 124 SGB IX klar: Leistungserbringer sind an die Inhalte der geschlossenen Vereinbarungen gebunden. Diese werden in § 125 SGB IX geregelt und enthalten verbindliche Qualitätsanforderungen. Sie bilden die Grundlage für die Finanzierung und sind gleichzeitig ein Maßstab für spätere Prüfungen und Evaluationen. Ohne dokumentierte Prozesse sind diese Vereinbarungen nicht objektiv überprüfbar.

§ 128 SGB IX stärkt die Prüfkompetenz der Leistungsträger: Sie dürfen unangekündigte Prüfungen durchführen, um die Wirtschaftlichkeit und Qualität einschließlich der Wirksamkeit der Leistungen zu kontrollieren. Nur mit strukturierten, verschriftlichten Prozessen und klaren Standards bietet eine solche Prüfung für Leistungserbringer die Option, das eigene qualitätsbewusste Handeln eindeutig nachzuweisen.

In Verbindung mit den Landesrahmenverträgen ergibt sich daraus ein deutliches Bild: Auch wenn eine entsprechende Zertifizierung nicht verpflichtend ist, müssen Anbieter für Außenstehende nachvollziehbare QM-Prozesse vorhalten. Dieser Gestaltungsspielraum für die

Eingliederungshilfe bedeutet aber auch mehr Eigenverantwortung in der Ausgestaltung – und ist damit Chance und Herausforderung zugleich. Denn Standards zu definieren, ohne sie „überzustülpen“, verlangt mehr als ein Word-Dokument im QM-Ordner. Es verlangt aktive Beteiligung und ein Verständnis für die Praxis und ihre Dynamiken. Nicht jeder Prozess kann gemeinsam mit allen entwickelt werden – aber ohne echtes Commitment durch die Führungsebenen bleibt QM ein Papiertiger.

Außerdem müssen sich Standards und Individualität nicht ausschließen. Richtig gestaltet, fördern sie Professionalität, geben Orientierung und sichern Abläufe – ohne die Individualität der Arbeit mit dem Menschen einzuschränken.

Dokumentation der Leistungserbringung – ein Beispiel für gelebte QM-Praxis

Die Dokumentation ist ein klassischer QM-Prozess – und ein Paradebeispiel dafür, wie viel Potenzial in einem gut entwickelten, lebendigen Qualitätsprozess steckt. Um dieses Potenzial als Instrument zur Verlaufsbeobachtung und Analyse und nicht zuletzt als Grundlage für die Absicherung für Mitarbeitende bei Kritik oder Vorwürfen zu nutzen, sollte ein guter QM-Prozess folgende zentrale Fragen beantworten:

- Was gehört in die Dokumentation?
- Wann wird dokumentiert?
- Wie und womit wird dokumentiert?
- Wer entwickelt den Prozess weiter?

Diese Fragen ermöglichen Antworten fernab eines starren Korsetts und laden dazu ein, Qualität eigenverantwortlich zu organisieren.

Wesentliche Tipps für die Umsetzung eines gewinnbringenden QM-Systems sind daher:

- Klein anfangen, kontinuierlich umsetzen – statt Perfektion forcieren
- QM als gemeinsamen Prozess verstehen
- QM als Sparring – nicht als Kontrolle denken
- Neue Mitarbeitende mitdenken
- Den externen Blick nutzen

Ein Blick von außen eröffnet oft neue Perspektiven, hilft dabei, blinde Flecken zu erkennen und Prozesse gezielt weiterzuentwickeln. In etablierten Prozessen, wird oft eine Logik vorausgesetzt, die für Außenstehende oder neue Mitarbeitende schwer nachvollziehbar ist. Genau hier zeigt sich der Wert eines Blicks von außen, der dabei hilft blinde Flecken zu erkennen und Prozesse gezielt weiterzuentwickeln. Manchmal braucht es auch einen Sparringspartner, der strukturiert fragt, Impulse gibt und mit Ihnen gemeinsam die Qualität in Ihrer Organisation weiter schärft.

Wenn Sie bei der Entwicklung oder Implementierung Ihrer QM-Prozesse neue Impulse oder eine professionelle Begleitung wünschen, stehen wir Ihnen gern zur Seite – als kritischer Mitdenker und als strukturierter Prozessbegleiter auf Augenhöhe. Erfahren Sie mehr unter <https://www.rosenbaum-nagy.de/beratung-praxischeck-eingliederungshilfe/>

Die Autorinnen



Meike Fechner
Fachberaterin
fechner@rosenbaum-nagy.de



Johanna Kalina
Fachberaterin
kalina@rosenbaum-nagy.de