



Betreuungsqualität sichern: realistische Ziele, praktikable Ansätze

Hilke Wolken-Gretschus, Eberhard Kühn

Auch nach 25 Jahren Betreuungsrecht gibt es keine gesetzlichen Regelungen zu verbindlichen Zulassungs- und Qualitätskriterien für die Betreuungsarbeit, und das Betreuungsrecht sowie die Betreuungspraxis weisen erhebliche Mängel auf. Vor diesem Hintergrund diskutierten Berufsbetreuer/innen und Vertreter/innen aus Behörden und Politik auf der Jahrestagung 2017 des Bundesverbandes der Berufsbetreuer/innen über praktikable Ansätze zur Qualitätssicherung in der Betreuungsarbeit. An folgenden Fragestellungen wurde gearbeitet: Welche Möglichkeiten gibt es, Berufsbetreuer/innen in der Qualitätssicherung ihrer Arbeit zu unterstützen? Wie können Missverständnisse und Unwissenheit über die Pflichten und Rechte von Berufsbetreuer/innen vermieden werden? Wie können eine qualitativ hochwertige Betreuungsarbeit, aber auch der Betreuungserfolg für Klient/innen, nachgewiesen und dem sozialen Umfeld und der Gesellschaft vermittelt werden? Forderungen und Wünsche sollten formuliert werden, die von den Berufsbetreuer/innen selbst, aber auch von anderen Interessensparteien erfüllt werden müssten, damit professionelle Betreuungsarbeit sichtbar wird und sich von unprofessioneller Arbeit unterscheidet. Im Rahmen der Arbeitsgruppe wurden einige exemplarische Ansätze verfolgt, wie durch eine Verbesserung der Rahmenbedingungen eine professionelle und qualitative Betreuungsarbeit erreicht werden kann.

Ergebnisse aus der Diskussion der Arbeitsgruppe

Die in der Diskussion entwickelten Ideen und Wünsche werden in diesem Bericht dargestellt und durch Erläuterungen ergänzt.

Ansatz: Eignungskriterien/Standards für die Betreuungsarbeit

Das Empfehlungspapier der Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Betreuungsbehörden (BAGüS) und der kommunalen Spitzenverbände zur Auswahl von Berufsbetreuer/innen (2013) bildet wesentliche strukturelle und persönliche Anforderungsmerkmale ab, die Berufsbetreuer/innen erfüllen sollten. Aber kann in der Erfüllung dieser Kriterien ein Indiz für eine qualitativ hochwertige Betreuungsarbeit gesehen werden? Die Umsetzung berufsfachlicher Konzepte und Methoden, um Menschen bei der Besorgung ihrer Angelegenheiten professionell zu unterstützen, bleibt wenig beachtet. Wichtig ist, dass zukünftig geordnete, modellierte soziale Prozesse für die Qualität in der Betreuungsarbeit definiert und kommuniziert werden. So sollten das Wissen und die Anwendung der Methode Betreuungsmanagement (RODER, bdbaspekte 79/2009) Beachtung in der Nachweisbarkeit von Betreuungsqualität finden. Die Anwendung dieser Methode ermöglicht einen Nachweis über die Verfahren, über den Umgang mit den Klient/innen und die Maßnahmen zur Unterstützten Entscheidungsfindung.

Ergebnis: Auch wenn die Registrierung und Selbstdarstellung im Qualitätsregister des Bundesverbandes mit einer Selbstverpflichtung zur Einhaltung der wichtigsten Empfehlungskriterien verbunden ist, so reichen diese Anstrengungen nicht aus, um die Entscheidungsträger in der Politik und Betreuungsbehörden von der qualitativ hochwertigen Arbeit der Berufsbetreuerinnen zu überzeugen.

Ansatz: Beziehungsgestaltung/persönliche Eignung für die Ausübung der Berufsbetreuung

Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass Berufsbetreuer/innen einen Klienten oder eine Klientin im Grunde erst dann übernehmen, wenn alle anderen Hilfen versagt haben. Betreuer und Betreuerinnen erhalten somit den Status »Nachteilsausgleicher«. Die Fähigkeit zur »richtigen«, »angemessenen« Kommunikation muss bei der Betrachtung der Betreuereignung mit an erster Stelle stehen. Berufsbetreuer/innen müssen eine besonders hohe Frustrationsgrenze und ein sehr ausgeprägtes Durchsetzungsvermögen mitbringen, um den oft sehr schwierigen Klient/innen gerecht zu werden und selbst gesund zu bleiben. Ein besonderes

Augenmerk muss darin liegen, andere Lebensanschauungen zuzulassen und eigene Vorstellungen und Absichten zurückstellen zu können. Selbstreflexion und Fortbildung sind daher unerlässlich für eine gute, qualitätsorientierte Betreuungsarbeit.

Ansatz: Bürogemeinschaften

Die Begrenzung der Fallzahl sowie die Besuchshäufigkeit können grundsätzlich nicht als Indiz für die Betreuungsqualität gelten. Insbesondere dann nicht, wenn Berufsbetreuer/innen sich aus dem Grunde der Effizienz- und Qualitätssteigerung in Bürogemeinschaften zusammenschließen, um mehr Klient/innen betreuen zu können, als dies bei einer Alleinarbeit möglich wäre. Diese Organisationsform ermöglicht eine personenzentrierte Betreuungsarbeit, fördert den fachlichen Austausch und überzeugt Klient/innen und Umfeld, z. B. durch eine professionelle, technisch hoch qualifizierte und hochmoderne Strukturqualität. Hier gibt es offizielle Sprechzeiten für Klient/innen, Räume für den persönlichen Austausch und eine ausgeprägte Vertretungsregelung sowie Dokumentationsmöglichkeit. Der Zusammenschluss in Bürogemeinschaften trägt nach Aussage der Teilnehmer/innen enorm dazu bei, dass Betreuungsarbeit hoch professionell und individuell sichergestellt wird. Zudem wird erreicht, dass die Belastung der Betreuerinnen und Betreuer sehr reduziert werden kann. Durch die strenge Begrenzung der Fallzahlverteilung seitens der Betreuungsbehörden wird professionell arbeitenden Bürogemeinschaften die Chance genommen, sich technisch und personell weiterzuentwickeln, um kostendeckend arbeiten zu können. Auch die Häufigkeit der Klientenbesuche ist kein Nachweis für qualitätsvolle Betreuungsarbeit. Die Erforderlichkeit eines persönlichen Kontaktes muss im Rahmen eines personenzentrierten Verfahrens entschieden werden.

Ergebnis: Bürogemeinschaften können aufgrund ihrer Struktur eher eine qualitativ hochwertige Betreuung von Menschen erbringen als Einzelbüros in Privatgebäuden. Sie stellen sich den Fragen der Betreuungsbehörden und öffnen ihre Türen, um entsprechenden Vorbehalten »man würde sich nicht um Klienten kümmern und Betreuung nur noch delegieren« entgegenzuwirken. Als Beteiligte am Betreuungswesen haben die Betreuungsbehörden und die Landesgruppen des Bundesverbandes gute Chancen, »Einzelkämpfer« durch Infoveranstaltungen bzw. Schulungen

dazu zu motivieren, sich mehr zu vernetzen und in Bürogemeinschaften zusammenzuschließen.

Ansatz: Vernetzen vor Ort/Transparenz/Überzeugen für Betreuungsqualität

Zum einen sind die Möglichkeiten, die eigene Fachlichkeit und Arbeitsqualität nach außen zu kommunizieren, sehr begrenzt. Genannt werden z. B. der Auftritt durch die eigene Homepage, die Beteiligung an verbandlichen Aktivitäten, Behördentreffen oder die Eintragung im Qualitätsregister des BdB. Zum anderen sieht die Arbeitsgruppe ein wesentliches Problem darin, dass etwa die Hälfte der Berufsbetreuer/innen nicht verbandlich organisiert ist und vermutlich wenig oder gar nicht an Fortbildungsmaßnahmen, Fallbesprechungen oder Supervisionsangeboten teilnimmt. Mit ca. 6.500 Mitgliedern erreicht der Bundesverband der Berufsbetreuer/innen etwa die Hälfte aller aktiven Berufsbetreuer/innen in Deutschland. Trotz guter Mitgliedsangebote, Vergünstigungen bei Versicherungen und Fortbildungen sowie des Zugangs zu Fachartikeln ist die Mehrzahl der Betreuerinnen und Betreuer in der Bundesrepublik mehr oder minder »allein« unterwegs. Auch Erfolgsdruck und Angst vor Konkurrenz spielen eine Rolle, sich nicht zu vernetzen.

Ergebnis: Gute Möglichkeiten, Transparenz und Aufklärung in der Betreuungsarbeit zu verbessern, werden in der stärkeren Vernetzung vor Ort gesehen, etwa durch Arbeitskreise, Mailingaustausch (Newsletter) und Intervisionsgruppen. Besonders engagierte Berufsbetreuer/innen kümmern sich um den Austausch und initiieren Arbeitskreise. Auch kann man sich gut vorstellen, dass die Tagespresse neutral und in verstärktem Maße über professionelle Betreuungsarbeit berichtet und damit der ethische Kern der Betreuungsarbeit in den Vordergrund gestellt und die Haltung der Berufsbetreuer/innen deutlich gemacht werden. Die Verfassung von Artikeln und Pressemitteilungen erfolgt auch jetzt schon über den BdB, überwiegend in der Fachpresse.

Ansatz: Auditierung/»gelebte Betreuungsqualität«

In der Arbeitsgruppe wurde das Auditierungsverfahren von Betreuungsbüros vorgestellt, welches vom Institut für Innovation und Praxistransfer in der Betreuung (ipb) im Rahmen eines Projektes 2016 gestartet wurde.

Erstmals ist es gelungen, dass sich Berufsbetreuer/innen im Rahmen einer externen Begutachtung durch ein ausgebildetes Auditorenteam »in die Karten schauen lassen«. Im Zuge eines persönlichen »Vor-Ort-Gesprächs« werden via Fragebogen die Einhaltung der wesentlichen Anforderungen/Empfehlungen für eine optimale Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ermittelt und ausgewertet. So stehen bei der Ermittlung der Strukturqualität Fragen von der technischen Ausstattung des Büros bis hin zur Vertretungsregelung im Fokus. Die Fragen zur Prozessqualität beinhalten z. B. die Nachweisbarkeit der Betreuungsmethoden, die Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen, aber auch die Verschriftlichung von Arbeitsaufgaben. Bei dem Nachweis der Ergebnisqualität stehen nochmals die Wünsche, Zufriedenheit der Klient/innen, Umgang und Vereinbarungen mit den Klient/innen im Vordergrund. Nach erfolgtem Auditgespräch erhalten die Berufsbetreuer/innen einen Bericht sowie ein Zertifikat. Das Auditorenteam ist sich sicher, dass diese Maßnahme eine sehr sinnvolle Methode ist, um Betreuungsqualität unter Beweis zu stellen. Dieses Verfahren ist vom Bundesverband initiiert worden. Professionell arbeitende Berufsbetreuer/innen erhalten die Möglichkeit, ihre Betreuungsqualität unter Beweis zu stellen, auch um deutlich zu machen, dass die Qualität ihrer Betreuungsarbeit eine bessere Vergütung erfordert.

Die AutorInnen bedanken sich herzlich für das Statement von Frau Barbara Wurster (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, BMFSFJ), welches die Wichtigkeit der Qualitätsnachweise noch einmal aus politischer Sicht unterstützt.

Statement Ministerialrätin Barbara Wurster, BMFSFJ

»Aktuell sichern rechtliche Betreuende in Deutschland die Selbstbestimmung und Interessenlage von etwa 1,25 Millionen betreuten Menschen und ihren Angehörigen und wir wissen, dass der Unterstützungsbedarf hilfebedürftiger Erwachsener in einer alternden Gesellschaft weiter und schnell wachsen wird.

Unsere Gesellschaft wird somit in Zukunft auf eine wachsende Zahl ausreichend qualifizierter ehrenamtlicher, die mehr als die Hälfte aller Betreuungen führen, wie auch professioneller Betreuender angewiesen sein.

Die UN-Behindertenkonvention, zu deren Leitbild der Inklusion sich auch Deutschland bekennt, gibt uns klar auf, dass z. B. die wachsende

Zahl von Menschen mit Demenz – ebenso wie Menschen mit anderen Unterstützungsbedarfen – mitten in der Gemeinschaft so weit wie möglich selbstbestimmt ihr Leben führen, sich aufgehoben fühlen und sich auf bedarfsgerechte Unterstützung verlassen dürfen.

Daher sind uns auch gerade die qualitativ gute Unterstützung der Familien und der Familienangehörigen, die bereit sind, eine Betreuung zu übernehmen, sehr wichtig. Meist kümmern sich diese Angehörigen um ihre Verwandten mit einer Behinderung oder Beeinträchtigung und den daraus resultierenden Hilfebedarfen.

Allerdings bestehen auch zwanzig Jahre nach der Abschaffung von Entmündigung und Vormundschaft sowie Pflegschaft für Erwachsene immer noch Ängste von direkt Betroffenen wie Angehörigen vor rechtlicher Betreuung.

Die aktuelle Qualitätsdebatte in der rechtlichen Betreuung ist daher aus meiner Sicht auch deshalb so wichtig, weil sie einen Beitrag leistet, Angst vor rechtlicher Betreuung (weiter) abzubauen oder sogar zu nehmen: Denn nur eine qualitative gute rechtliche Betreuung sichert die Selbstbestimmung des Unterstützungsbedürftigen und garantiert die notwendigen guten Rahmenbedingungen für die rechtlich Betreuenden.«

Fazit

Fazit der Arbeitsgruppe ist, dass nur durch eine professionelle Arbeitsstruktur qualitativ gute Betreuungsarbeit für und mit den Klient/innen erzielt werden kann. Dass diese Forderung im Einklang mit einer Verbesserung der materiellen Rahmenbedingungen steht, war für die Arbeitsgruppe selbstverständlich und wurde aus zeitlichen Gründen nicht weiter erörtert.

Hilke Wolken-Gretschus

Korrespondenzadresse:

hilke.wolken-gretschus@ipb-weiterbildung.de

Eberhard Kühn

Korrespondenzadresse: ekuehn@betreuung-lev.de