KVJS
Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg

Daten für Taten - Wirkungsorientierte Dokumentation und Datenerfassung

Michael Heck

Um Wirkung messen zu können, müssen die erbrachten Leistungen beschrieben und dokumentiert werden. Doch wie entwickelt man Dokumentationssysteme im Spannungsfeld zwischen Qualitätsentwicklung und Kontrolle? Hier eine kurze Zusammenfassung der Entwicklungen und Anregungen für eine wirkungsorientierte Dokumentation und Datenerfassung.

Eine Dokumentation als Nachweis für erbrachte Leistungen wurde lange Zeit üblicherweise in Form von „Jahresberichten“ oder „Fallberichten“ erstellt. Sie dienten im Wesentlichen dem Zweck, die Abhängigkeit der Klienten von der Leistung zu beschreiben und die Notwendigkeit der Fortführung der Leistungserbringung und damit der Zuwendung zu begründen. Eine Verbindung der eingesetzten Mittel mit der Realisierung von Zielen - z.B. Vermittlung von Beschäftigten der Werkstatt für behinderte Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt - fand nicht statt. Dies änderte sich erst, als im Zuge des Paradigmenwechsels von der einrichtungsbezogenen zur personenbezogenen Hilfe Zielvereinbarungen als Grundlage der Leistungserbringung abgeschlossen wurden.

Mit der prospektiven Betrachtung der Leistungserbringung im Gegensatz zum Selbstkostendeckungsprinzip wurde der Abschluss von Leistungs-, Qualitäts- und Prüfungsvereinbarungen gesetzlich verankert. Dadurch ergab sich die Notwendigkeit, Leistungen in ihrem Umfang, in ihrer Intensität und in ihrer Qualität zu beschreiben, ihre Erbringung zu dokumentieren und die Modalitäten zur Prüfung der Zielerreichung zu vereinbaren. In Zeiten knapper Kassen entstand zusätzlich der Druck, die Wirkung der eingesetzten Mittel hinsichtlich ihrer Effizienz und Effektivität zu belegen.

Dokumentation ist mehr als Legitimation gegenüber dem Auftraggeber

Wichtigstes Kriterium bei der Erstellung einer Dokumentation ist ihre **Sinnhaftigkeit** und ihr Nutzen für den **Klienten**, den **Leistungserbringer** und den **Leistungsträger**. Alle Beteiligten, vor allem aber die **direkt** an der Leistungserbringung Beteiligten, müssen von deren Ergebnissen profitieren und Orientierung für ihr zukünftiges Handeln erhalten. Die Ergebnisse der Dokumentation sind nur dann auswertbar, wenn vorher messbare und aussagekräftige Indikatoren für die Zielerreichung vereinbart wurden. Nur eine solchermaßen angelegte Dokumentation kann dann auch Grundlage sein z.B. für die Weiterentwicklung der Hilfeplanung und für weitere Verhandlungen zwischen den Leistungsträgern und Leistungserbringern.

Damit ist klar, dass die Dokumentation über die quantitative Erfassung von Leistungen hinaus gehen muss. Vielmehr geht es darum, den Ist-Stand zu erfassen, Wirkungsweisen zu verdeutlichen, förderliche und behindernde Wirkfaktoren zu identifizieren, den Grad der Zielerreichung zu bestimmen und Entwicklungsaufgaben aufzudecken.

Dokumentationssysteme und -verfahren

Grundsätzlich ist es sinnvoll, das Dokumentationssystem von Leistungsträger und Leistungserbringer unter Beteiligung der Leistungsberechtigten gemeinsam zu erarbeiten. Dies betrifft sowohl die Auswahl des Dokumentationsverfahrens und der Erhebungsinstrumente sowie die konkreten Fragestellungen, die zu messenden Indikatoren und die Messzeitpunkte.

Methoden zur Evaluation und Dokumentation liegen inzwischen zahlreiche vor. Sie reichen von Selbstevaluation und anschließender Berichterstattung bis hin zur standardisierten Erhebung über Dokumentationsbögen.

Wenn Leistungen in mehreren Perioden oder gleiche Leistungen mehrerer Leistungserbringer regelmäßig dokumentiert werden, sollten zur besseren Vergleichbarkeit standardisierte gegebenenfalls edv-gestützte Dokumentationsverfahren und Kennzahlen verwendet werden. Die Dokumentationsverfahren müssen **zu Beginn** der Leistungserbringung vorliegen und **verbindlich** – in der Regel als Bestandteil des Leistungsvertrages – vereinbart werden. Facettenreichtum und Differenziertheit im sozialen System auf der einen Seite und der Wunsch nach Erkenntnissen und Profilierung auf der anderen Seite verführen dazu, allzu umfangreiche Erhebungen anzulegen, über deren Verwendung gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt entschieden werden soll. Umso wichtiger ist es, den gewünschten Erkenntnisgewinn **vorher** genau zu definieren und sich auf die zentralen Evaluationsmerkmale zu begrenzen.

Die Dokumentation konkret
„Konzentriere die Frage auf die Antwort!“

Eine kurze und prägnante Dokumentation erhöht die Akzeptanz bei den Durchführenden und bindet nicht unnötig viel zeitliche, personelle und finanzielle Ressourcen neben der eigentlichen Leistungserbringung. Grundlage für die Dokumentation ist die Leistungsvereinbarung, insofern muss bereits bei der Formulierung der Leistungsvereinbarung darauf geachtet werden, ob die zu vereinbarenden Leistungen und Ziele überprüfbar und ihre Wirkung dokumentierbar sind.

Ein knapp gefasster Bogen, in dem die angenommen Aussagen zur Wirkung bestätigt bzw. nicht bestätigt werden können, ist am einfachsten auszuwerten, vorausgesetzt die getroffenen Aussagen und die darin enthaltenen Begrifflichkeiten sind für alle Beteiligten eindeutig definiert. Gleichwohl ist klar, dass ein solcher Kriterienkatalog die Wirklichkeit nur begrenzt abbildet und es bietet sich an, diesen durch offene Fragestellungen, die allerdings einer anderen Form der Auswertung bedürfen, zu ergänzen.

Ein standardisiertes Verfahren, sollte auf drei Ebenen wirksam werden.

1. Einzelfall bezogene Ebene

Anhand eines Dokumentationsbogens werden die persönliche Situation des Klienten, die mit ihm vereinbarten Ziele und die eingesetzten Maßnahmen beschrieben. Die Hilfeplanung und das Fallmanagement auf der örtlichen Ebene besitzten somit eine Einzelfalldokumentation, mit der die Hilfeplanung rekonstruiert und ausgewertet werden kann und die für alle Beteiligte Transparenz schafft. Sie bietet einen Fahrplan durch die Leistungserbringung und kann die Basis sein für ein internes Qualitätsmanagement.

2. Örtliche Ebene

Durch die Aggregierung der Einzelfall bezogenen Dokumentationen auf der örtlichen Ebene ist es möglich, Analysen zur Fachlichkeit und Wirtschaftlichkeit eines Fallmanagements zu erstellen. Mit dem Gesamtergebnis des Fallmanagements über den Zeitraum eines Jahres kann der Leistungsträger die Verwendung der eingesetzten personellen und sachlichen Ressourcen, die Bedarfe der Klienten, die vereinbarten Maßnahmen und den Grad ihrer Wirksamkeit auf dieser aggregierten Ebene überprüfen. Dabei ist es auch möglich, verschiedene Prozesse einzelner Hilfeplanung miteinander zu vergleichen und eventuell gezielt Wirkfaktoren zu identifizieren.

3. Überörtliche Ebene

Durch die Zusammenführung der Ergebnisse auf überörtlicher Ebene lassen sich im Vergleich Rückschlüsse auf besonders wirksame Leistungserbringung und wirtschaftlichen Ressourceneinsatz ziehen. Die Analyse des Vergleichs zwischen den örtlichen Ebenen ermöglicht die Übertragung besonders wirksamer Steuerungsinstrumente und trägt damit zur Optimierung der Leistungserbringung bei.

Dokumentation aus verschiedenen Perspektiven

Inzwischen gibt es verschiedene computergestützte Dokumentationssysteme und Software-Anbieter, die die Auswertung klientenbezogener, örtlicher und überörtlicher Daten ermöglichen. Hilfreich ist, wenn sich Leistungsträger und Leistungserbringer auf ein System einigen, um eine Auswertung trägerübergreifend sowie ein Benchmarking auf örtlicher und überörtlicher Ebene zu ermöglichen.

Wichtig für die Auswahl des Systems neben den üblichen Kriterien von Nutzerfreundlichkeit, Leistungsumfang, Auswertungsmöglichkeiten, und sonstige Leistungen ist die Entscheidung über die Perspektive und die Orientierung für die Erfassung der erbrachten Leistungen. Das Dokumentationsverfahren unterscheidet sich je nach dem, ob der angestrebte Erkenntnisgewinn den Prozess oder das Ergebnis fokussiert, und aus welcher Perspektive auf die Leistungserbringung geschaut wird.

Matrix der Dokumentationsperspektiven

	Prozessorientierung	**Ergebnisorientierung**
Perspektive des Klienten	Im Zeitraum von x Monaten wurden y Hilfeplangespräche und z Maßnahmen absolviert	Das (Teil-) Ziel wurde erreicht / nicht erreicht
Perspektive des örtlichen Trägers	Mit x Leistungsempfängern wurden im Zeitraum von x Monaten z Hilfeplangespräche geführt und s Maßnahmen vereinbart.	Bei x % wurde das (Teil-) Ziel erreicht, bei y % wurde eine Vermittlung in weitere Maßnahmen vereinbart, bei z % konnte das (Teil-) Ziel nicht erreicht werden.

© Heck

Im Ergebnis zeigt sich zwischen den Perspektiven zwar ein ähnliches Bild. Bei der Ergebnisorientierung werden jedoch konkrete Ziele mit den Leistungsempfängern vereinbart und überprüft. Daher ist ein ergebnisorientiertes Dokumentationsverfahren näher an den Bedarfen der Leistungsempfänger als an Arbeitsaufwand und Interessen des Leistungserbringers. Es bietet deshalb für die Steuerung mehr Aufschlüsse.

Dokumentation im Spannungsfeld von Qualitätsentwicklung und Kontrolle

Dokumentation im Hinblick auf die Überprüfung der Zielerreichung und somit der Wirksamkeit der vereinbarten Maßnahmen befindet sich immer in dem Spannungsfeld von Rechtfertigung für die Inanspruchnahme von Ressourcen und Kontrolle auf der einen Seite und dem Bedarf an fachlicher Evaluation und Qualitätsentwicklung auf der anderen Seite.

KVJS
Kommunalverband für
Jugend und Soziales
Baden-Württemberg

Die Definition und Bewertung erfolgreicher oder nicht erfolgreich beendeter Maßnahmen und ihre Wirksamkeit kann nur im gemeinsamen Diskurs aller Beteiligter erfolgen. Dabei stellt sich auf fachlicher als auch auf politischer Ebene immer wieder die Frage nach der Rechtfertigung der eingesetzten Mittel. Fachliche und politische Ebene können dabei zu durchaus unterschiedlichen Bewertungen kommen. Somit wird die Dokumentation auf Seiten der Leistungserbringer einerseits zwar gern zur Profilierung genutzt, andererseits aber auch aus Angst vor Budgetkürzungen gescheut. Eine lineare Verknüpfung von Wirksamkeit und Budgetsanktionierung erschwert die fachliche Auseinandersetzung.

Für Leistungsträger wird es darum gehen, für die Überprüfung der Wirksamkeit relevante Dokumentationen einzufordern. Diese müssen Rückschlüsse auf den Grad der Zielerreichung und die Wirksamkeit der Maßnahme, sowie die Effektivität und Effizienz der eingesetzten Ressourcen im regionalen Kontext aktuell und vorausschätzend zulassen. Diese können dann auch Grundlagen sowohl für eine modifizierte individuelle Hilfeplanung als auch für die örtliche Sozialplanung bieten. Damit kann die Dokumentation zur Optimierung der Leistungserbringung führen. Sie kann Hinweise auf die Notwendigkeit der Veränderung von Leistungsvereinbarungen geben und zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit beitragen.

Michael Heck
Dipl. Päd.
Leiter des Referats Sozialplanung, Investive Förderung
KVJS