

# Leben mit Qualität

Beitrag zum Fachtag „Qualitäten in der  
Eingliederungshilfe neu denken“

Essen, 24.02.2026

# Agenda

**1. Entwicklung des  
AWO-QM**

**2. Die AWO-Normen**

**3. Qualität braucht  
Fachkräfte**

**4. Eigene Perspektive**

1.

Entwicklung

des AWO-QM

# Entwicklung des AWO-QM

## Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

Bis Mitte 90er Jahre:

- Fokus **Strukturqualität**: Steuerung über personelle und sächliche Ausstattung sowie Ausgestaltung von Fachkonzepten.

Ab Ende der 90er Jahre:

- Mit zunehmender Ökonomisierung der Sozialen Arbeit Fokus auf **Prozessqualität**: verstärkte Erfassung und Lenkung, auf welche Art und Weise fachliche Leistung erbracht wird.

2000er Jahre:

- Hinzunahme **Ergebnisqualität**: Beachtung der erbrachten Leistung und/oder Wirkung bei Nutzer\*innen.

# Entwicklung des AWO-QM

## Von der Ergebnisqualität zur Wirkungsorientierung

Ausdifferenzierung der **Ergebnisqualität** im Zuge der **Wirkungsdebatte** in:

- **Output:** Darstellung der in vereinbarter Struktur- und Prozessqualität erbrachten Dienstleistungen, Maßnahmen (Anzahl von Maßnahmen, deren Leistungsqualität, eingesetzte Fachkräfte usw.)
- **Outcome:** beabsichtigte Wirkung wie auch nicht intendierte „Nebeneffekte“ (z.B. höhere Lebensqualität der Nutzer\*innen durch gesteigerte Problemlösekompetenzen)
- **Impact:** Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene

Vgl. Wirkungsorientierung. Arbeitshilfe für Qualitätsmanagement-Beauftragte in der AWO, AWO Bundesverband e.V. 2017: [https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe\\_Wirkungsorientierung.pdf](https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe_Wirkungsorientierung.pdf)

# Entwicklung des AWO-QM

## Weckruf 2017 - Wirkungsorientierung

„Die **Verknüpfung der Wirkungsfrage mit der Steuerung der Verteilung von Zuwendungen** oder auch der Bewilligung von Fördermitteln, könnte für die Freie Wohlfahrtspflege massive ökonomische Auswirkungen haben. **Wirkungsorientierung und Wirkungsmessung** würden zum **Dreh- und Angelpunkt von Vergütungsverhandlungen.**“

Quelle: Wirkungsorientierung. Arbeitshilfe für Qualitätsmanagement-Beauftragte in der AWO, AWO Bundesverband e.V. 2017: [https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe\\_Wirkungsorientierung.pdf](https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe_Wirkungsorientierung.pdf), Hervorhebung durch den Vortragenden

# Entwicklung des AWO-QM

## Weckruf 2017 - Wirkungsorientierung

„[...] Einrichtungen und Dienste der AWO [sollten sich] auf die Weiterentwicklung der internen Wirkungsorientierung konzentrieren, verbunden mit der wachsenden Fähigkeit, **„sprachfähig“ zu den erzielten Wirkungen** der eigenen Arbeit zu sein.“

Quelle: Wirkungsorientierung. Arbeitshilfe für Qualitätsmanagement-Beauftragte in der AWO, AWO Bundesverband e.V. 2017: [https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe\\_Wirkungsorientierung.pdf](https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe_Wirkungsorientierung.pdf), Hervorhebung durch den Vortragenden

# Entwicklung des AWO-QM

## Weckruf 2017 - Wirkungsorientierung

- „**Vor simplen Ursache-Wirkungs-Annahmen ist zu warnen.** Diese werden der Fülle von Einflussfaktoren und der Komplexität von Hilfeprozessen nicht gerecht.“
- „Anstelle von Wirkungsmessung sollte besser von **Wirkungsanalyse** gesprochen werden, da dieser Begriff **quantitative und qualitative Formen der Evaluation** beinhaltet.“

Quelle: Wirkungsorientierung. Arbeitshilfe für Qualitätsmanagement-Beauftragte in der AWO, AWO Bundesverband e.V. 2017: [https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe\\_Wirkungsorientierung.pdf](https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe_Wirkungsorientierung.pdf), Hervorhebung durch den Vortragenden

# Entwicklung des AWO-QM

## Weckruf 2017 - Wirkungsorientierung

- „Für eine praxisorientierte **pragmatische wirkungsorientierte Arbeit** sollte es daher ausreichen, wenn Träger bzw. Einrichtungen und Dienste sowohl **bezüglich** der Zurechnung **von Wirkungen** als auch bezüglich des gesellschaftlichen Outcomes **Erwartungen, Annahmen und Indizien** plausibel und **nachvollziehbar darlegen** können.“

Quelle: Wirkungsorientierung. Arbeitshilfe für Qualitätsmanagement-Beauftragte in der AWO, AWO Bundesverband e.V. 2017: [https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe\\_Wirkungsorientierung.pdf](https://www.grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/Arbeitshilfe_Wirkungsorientierung.pdf), Hervorhebung durch den Vortragenden

## 2.

# Die AWO-Normen

## Die AWO-Normen...

- ...bilden die fachspezifischen Anforderungen der AWO an ihre Einrichtungen und Dienste ab und ergänzen die Anforderungen anerkannter Managementsysteme sowie gesetzlicher Anforderungen.
- ...treffen explizite Aussagen zur Struktur- und Prozessqualität.

Vgl. <https://awo.org/verband/qualitaetsmanagement/>

## Die AWO-Normen

### Normen für die Eingliederungshilfe:

- **Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe**
- Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
- Werkstatt für Menschen mit Behinderungen

Vgl. <https://awo.org/verband/qualitaetsmanagement/>

# Die AWO-Normen

## Wohnen mit Unterstützungsleistungen

AWO-Qualitätskriterien:

1. Grundlagen:
  - Leitbildorientierung
  - Konzeption
  - Barrierefreie Kommunikation
2. Erbringung der Dienstleistung
3. Hauswirtschaft / Haustechnik (soweit zutreffend)
4. Verwaltung
5. Interne Organisation und Kommunikation

# Die AWO-Normen

## Wohnen mit Unterstützungsleistungen

AWO-Qualitätskriterien:

6. Dokumentation und Evaluation
7. Kooperation und Vernetzung
8. Umgang mit Eigentum der Kund\*innen
9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln
10. Externe Überprüfung

## Die AWO-Normen

### Kriterien für die Förderung von Selbstbestimmung und personenzentrierter Leistung:

- Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund\*innen sind sichergestellt und werden gefördert.
- Biografischer Hintergrund der Kund\*innen wird berücksichtigt.
- Leistungen werden auf Basis der Teilhabewünsche der Kund\*innen, festgelegter fachlicher Standards und rechtlicher Normen erbracht.
- Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen werden unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund\*innen entwickelt und genutzt.

3.

Qualität braucht Fachkräfte

# Qualität braucht Fachkräfte – Exkurs KJH

**„Die Arbeit ist doch eigentlich schön!“**

Fachkräfte qualifizieren, gewinnen und binden  
als strategische Herausforderung in der Kinder- und  
Jugendhilfe und der sozialen Arbeit

Fachtagung des AWO Bundesverbands e.V.

15. Mai 2024

[https://awo.org/wp-content/uploads/Dokumentation\\_Die-Arbeit-ist-doch-eigentlich-scho%CC%88n.pdf](https://awo.org/wp-content/uploads/Dokumentation_Die-Arbeit-ist-doch-eigentlich-scho%CC%88n.pdf)

# Qualität braucht Fachkräfte – Exkurs KJH

## Notwendige politische Maßnahmen

- gesicherte Refinanzierung der Arbeit
- Aufwertung sozialer Berufe und ausbildungsbezogene Strategien
- bundesweit gesetzliche Verankerung und tarifliche Absicherung von Mitteln für Quereinstieg
- bundesweite einheitliche Anerkennung für Personen mit ausländischen Bildungsabschlüssen – wie zum Beispiel beim Ärzteberuf.
- flächendeckend von der Verwaltung anerkannte Anerkennungslehrgänge und Zusatzqualifikationen, damit Menschen mit im Ausland erworbenen Abschlüssen gut und schnell in das Arbeitsfeld finden.

# Qualität braucht Fachkräfte – Exkurs KJH

## Was die Freie Wohlfahrtspflege tun kann

- Attraktive Vergütung und Zusatzleistungen für Tätigkeit bieten
- gute Praxisphasen in Ausbildung und Studium gestalten: Praxisintegration und Kooperationen zwischen Fachschulen und Einrichtungen stärken.
- Für gutes Onboarding und eine Willkommenskultur in der Einrichtung sorgen
- Angebote von Supervision, Fortbildung und Coaching sowie Fort- und Weiterbildungsangebote vorhalten

# Qualität braucht Fachkräfte – Forderungen der BAGFW

## **Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen voranbringen: BTHG umsetzen und weiterentwickeln**

Fachpolitische Positionen und notwendige Nachsteuerungen  
aus Sicht der BAGFW (Oktober 2025)

Eine kurze Auswahl an Forderungen

[https://www.bagfw.de/fileadmin/user\\_upload/Veroeffentlichungen/Stellungnahmen/2025/2025-10-15\\_BAGFW-Positionspapier\\_BTHG\\_final.pdf](https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Stellungnahmen/2025/2025-10-15_BAGFW-Positionspapier_BTHG_final.pdf)

## Qualität braucht Fachkräfte – Forderungen der BAGFW

- Bundesgesetzgeber muss **Begrenzung der Ausgabendynamik aufgeben**, um eine inhaltlich gebotene **fachliche personenzentrierte und sozialräumliche Weiterentwicklung der Eingliederungshilfe** im Sinne der UN-BRK zu ermöglichen
- Die im Rahmen der Eingliederungshilfe eingesetzten Finanzmittel müssen stärker zur **Verbesserung der individuellen Teilhabe** eingesetzt werden, so dass der Rechtsanspruch auf individuelle Teilhabeleistungen realisiert werden kann.

## Qualität braucht Fachkräfte – Forderungen der BAGFW

- Die **Einführung einer anlasslosen Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsprüfung auf Bundesebene ist nicht vorzunehmen.**
- Leistungsträger und Leistungserbringer sind aufgefordert, die **Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsprüfungen als Bestandteil der fachlichen Weiterentwicklung der Eingliederungshilfe zu verstehen und als Qualitätsdialoge zu implementieren.**
- **Kürzungen der Vergütung sollen** auch weiterhin gem. § 129 Abs. 1 S. 2 SGB IX **nur im Einvernehmen mit den Leistungserbringern** festgelegt werden dürfen.

4.

# Eigene Perspektive

# Selbstbestimmt leben durch Assistenz

## Was ist eigentlich selbstbestimmtes Leben?

„Selbstbestimmt Leben heißt, **Kontrolle über das eigene Leben** zu haben, basierend auf der **Wahlmöglichkeit zwischen akzeptablen Alternativen**, die die **Abhängigkeit von den Entscheidungen anderer** bei der Bewältigung des Alltags **minimieren.**“

DeLoach C.P., Wilkins R.D., Walker G.W. (1983): Independent living philosophy, process and services: Baltimore University Park Press

# Selbstbestimmt leben durch Assistenz

## Was selbstbestimmtes Leben für mich bedeutet

Die Aufgaben des Alltags trotz Unterstützungsbedarfs nach eigenen Vorstellungen angehen – vom Aufstehen, über Morgentoilette, Frühstück, den Herausforderungen der Arbeit, Gestaltung sozialer Kontakte und Freizeit bis hin zum Schlafengehen.

# Selbstbestimmt leben durch Assistenz

## Persönliche Assistenz – Das Original

- **Finanzkompetenz:** selbst entscheiden, wie die zur Verfügung stehenden Mittel zur Bezahlung von Unterstützungspersonen eingesetzt werden
- **Personalkompetenz:** auswählen, wer bei mir arbeitet
- **Anleitungskompetenz:** bestimmen, auf welche Art und Weise die notwendige Unterstützung erbracht wird
- **Raumkompetenz:** wählen, wo die Unterstützung erbracht wird
- **Organisationskompetenz:** festlegen, wann die Unterstützung stattfindet

# Selbstbestimmt leben durch Assistenz

## Was ich mir von meinen Unterstützer\*innen wünsche

- Auf meinen Rhythmus einschwingen
- Routinen von Tätigkeiten unterscheiden, die Nachfragen erfordern
- Pflegerische Fachlichkeit möglichst dezent einbringen
- Privatsphäre respektieren
- Mich für mich selbst sprechen lassen!
- Meinen eigenen Weg akzeptieren, die kleinen und großen Herausforderungen des Lebens anzugehen
- **Aber durchaus auch** eigene Impulse an geeigneter Stelle einbringen



Bundesverband e.V.

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!