



KASSYS

Kasseler Systemhaus

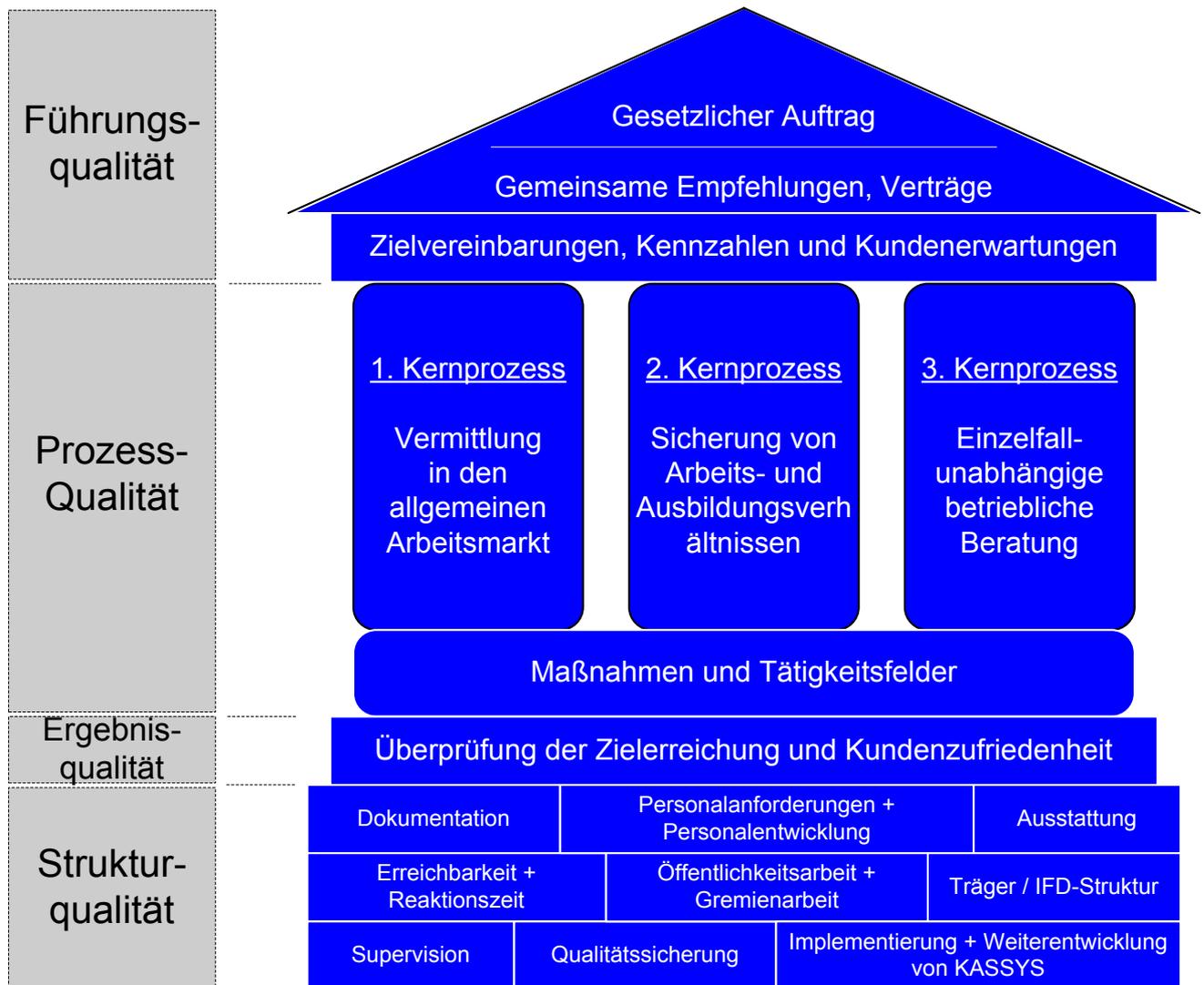
Qualitätsmanagement-Referenzmodell zum Integrationsfachdienst (IFD) nach den §§ 109 ff. Sozialgesetzbuch – Neuntes Buch –

Herausgeber: Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und
Hauptfürsorgestellen (BIH)
Erzbergerstr. 119, 76133 Karlsruhe

Geschäftsstelle SRK: KASSYS – Steuerungs- und Redaktionskreis
Dr. Peter Beule
Landschaftsverband Westfalen-Lippe
LWL-Integrationsamt Münster
48133 Münster
Tel. 0251-591-4724
FAX 0251-591-6587
eMail: peter.beule@lwl.org

Copyright: © Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und
Hauptfürsorgestellen, Karlsruhe 2006

3. Auflage 2006



Anmerkung:
 Die Größe der Objekte orientiert sich nicht an der Bedeutung
 sondern an der Möglichkeit der grafischen Darstellung



- 0.1 KASSYS - Kasseler Systemhaus
- 0.2 Inhaltsverzeichnis

1 Einführung in KASSYS

2 KASSYS kompakt

KASSYS-Systematik

3 Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Rehabilitationsrecht

- 3.1.1 Aufgaben der Integrationsfachdienste (IFD)
- 3.1.2 Strukturverantwortung des Integrationsamtes
- 3.1.3 Datenschutz und Schweigepflicht

3.2 Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze

- 3.2.1 Gemeinsame Empfehlungen zur Inanspruchnahme der IFD nach § 113 Abs. 2 SGB IX
- 3.2.2 Gemeinsame Empfehlungen Qualitätssicherung nach § 20 Abs. 1 SGB IX
- 3.2.3 "Grundsätze zur Nutzung und Mitfinanzierung der Integrationsfachdienste" der BA

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

- 3.3.1 Zielvereinbarungen
- 3.3.2 Kennzahlen
- 3.3.3 Kundenerwartungen

4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt

Erläuterungen und Prozessketten:

- V1 • Hauptprozess Vermittlung
- V2 • Übergang Schule - Beruf
- V3 • Übergang WfbM - Arbeitsmarkt
- V4 • Niederschwelliger Zugang

4.2 Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen

Erläuterungen und Prozesskette:

- S1 • Erläuterungen
- S2 • Prozesskette

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Berufliche Vermittlung und Sicherung

- M Matrix „Maßnahmen und Tätigkeitsfelder“

Maßnahmen

- M1 Soziale, medizinische, berufliche Anamnese
 - Liste relevanter Daten
- M2 Erarbeitung realisierbarer beruflicher Ziele
- M3 Arbeitsdiagnostik
 - MELBA – ein Instrument zur beruflichen Rehabilitation und Integration



- M4 Information und Akquise einstellungsbereiter Betriebe
- M5 Suche eines geeigneten Arbeitsplatzes
- M6 Training sozialer / kommunikativer Kompetenzen
- M7 Innerbetrieblicher Arbeitsversuch
- M8 Betriebliches oder außerbetriebliches Arbeitstraining – Grundarbeitsfähigkeiten, instrumentelle Fertigkeiten, Fachwissen und Anpassungsqualifikation
- M9 Einzelfallberatung, Verhandlung mit verschiedenen Betriebsebenen (GF, PA, BR, SBV, MA ...)
- M10 Beratung bei der Veränderung der Arbeitsorganisation / der Arbeitsbedingungen
- M11 Krisenmanagement
- M12 Organisation innerbetrieblicher personeller Unterstützung
- M13 Unterstützung des Arbeitgebers bei der Klärung und Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben
- M14 Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Klärung und Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (inkl. SB-Ausweis)
- M15 Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Auswahl und Beantragung von technischen Arbeitshilfen
- M16 Fachdienstliche Stellungnahme im Rahmen von Rehabilitation und Teilhabe
 - Prozesskette Fachdienstliche Stellungnahme

Tätigkeitsfelder

- T1 Vorbereitung für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt (auch Übergang aus Schule oder WfbM)
- T2 Arbeitsvermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt
- T3 Begleitung der betrieblichen Ausbildung (schwer)behinderter Jugendlicher
- T4 (Stufenweise) Wiedereingliederung in den Betrieb
- T5 Sicherung des bestehenden Arbeitsverhältnisses
- T6 Umsetzung des (schwer)behinderten Menschen im Betrieb
- T7 Mitwirkung bei Kündigungsverfahren
- T8 Begleitung bei Arbeitsplatzverlust
- T9 Hilfe zur Klärung und Förderung der beruflichen Perspektive
- T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung

4.4 Unterstützungsprozesse

- U1 Spezialdiagnostik
- U2 Hilfsmittelberatung
- U3 Gebärdensprachdolmetscher
- U4 Arbeitstraining im Betrieb
- U5 Arbeitsassistenten

4.5 Kernprozess: Fallübergreifende betriebliche Beratung

- B1 Prozesskette Betriebliche Beratung
- B2 Matrix Betriebliche Beratung

5 Ergebnisqualität

5.1 Überprüfung der Zielerreichung

5.2 Kundenzufriedenheit

5.3 Qualitäts-Audit

- 5.3.1 Erläuterungen
- 5.3.2 Prozesskette



6 Strukturqualität

6.1 Dokumentation

6.2 Personalanforderungen, Qualifizierung und Personalentwicklung

6.2.1 Personalanforderungen

6.2.2 Qualifizierung und Personalentwicklung

6.3 Ausstattung

6.4 Erreichbarkeit und Reaktionszeit

6.5 Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerk- und Gremienarbeit

6.6 Anforderungen an den Träger, die IFD-Struktur und die Supervision

6.7 Qualitätssicherung

6.8 QM-System

6.8.1 Erstellung, Änderung und Verteilung von KASSYS

6.8.2 Steuerungs- und Redaktionskreis KASSYS

6.8.3 Implementierung

6.8.4 KASSYS und andere länderspezifische Systeme

7 Anhang

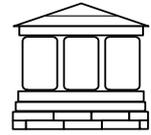
Anhang 1 Legende zur Prozessdarstellung

Anhang 2 Matrix „Maßnahmen und Tätigkeitsfelder“

Anhang 3 Abkürzungsverzeichnis

Anhang 4 Hinweise zu **AHOI** (**A**rbeits**H**ilfen-**O**rdner **I**ntegration)

Anhang 5 Autoren



1.1 KASSYS – Kasseler Systemhaus Das Qualitätsmanagement-Referenzmodell für den Integrationsfachdienst

In der Diskussion zur Qualität von sozialen Dienstleistungen werden zunehmend klare Standards in der Organisation und zur inhaltlichen Umsetzung gefordert. Diesem Umstand hat auch der Gesetzgeber bei der Formulierung des SGB IX Rechnung getragen, indem er Maßnahmen zur Qualitätssicherung als gemeinsame Aufgabe der Auftraggeber und der Auftragnehmer festgeschrieben hat. Ergänzend wird auch von der Seite der Mitarbeiter gefordert, dass inhaltliche Standards und Erfahrungswerte ebenfalls festgeschrieben werden sollen. Insofern ist die Qualitätspolitik nach KASSYS ganz selbstverständlich als kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) zu verstehen.

In der Industrie und im Dienstleistungssektor ist der Einsatz weitreichender Qualitätsmanagementsysteme inzwischen üblich und wird von den Auftraggebern und Kunden als selbstverständlich erachtet. Sie gelten oft als Grundlage jeglicher vertraglich geregelten Zusammenarbeit. Die Verflechtung und Überschneidung vieler Anbieter und Angebote dürften in Zukunft zu deutlich verstärktem Wettbewerb und höherem Legitimationsdruck führen. Nicht zuletzt sind es die Kunden und Auftraggeber der sozialen Dienstleistungen, die klare Erwartungen an die gewünschte Unterstützungsleistung formulieren und entsprechende Transparenz einfordern.

Die Aufgaben der Integrationsfachdienste sind gekennzeichnet durch ein breites inhaltliches Spektrum und durch die enge themenbezogene Kooperation aller beteiligten Stellen. Das Integrationsamt versteht seine zentrale Steuerungsrolle im Zusammenhang mit seiner gesetzlichen Verpflichtung als strukturverantwortlicher Auftraggeber insbesondere in Bezug auf die Verpflichtung aller Beteiligten zur Qualitätssicherung und deren Weiterentwicklung (zum Verständnis der Strukturverantwortung mehr unter 3.1.2).

KASSYS formuliert und strukturiert die Anforderungen an Führungs-, Prozess-, Ergebnis- und Strukturqualität. KASSYS ist in Abstimmung mit allen Auftraggebern der Integrationsfachdienste (IFD), dem Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung (BMGS) und der Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung (BAG-UB) erarbeitet worden.

Das Referenzhandbuch zum **Qualitätsmanagement-System KASSYS** - wie auch das System selbst - **ist modular aufgebaut**, d.h. es besteht aus einzelnen Elementen. KASSYS kann in andere Systeme – z. B. trägerumfassende QM-Systeme – eingebunden werden. Diese müssen jedoch die Grundsätze von KASSYS beachten.

KASSYS bildet die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement ab, die in der Gemeinsamen Empfehlung „zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen“ nach § 20 Absatz 1 SGB IX formuliert sind. KASSYS bezieht seine Grundausrichtung eher aus dem Gedankengut der EFQM (der European Foundation for Quality Management) als aus den in der Industrie üblichen EN-ISO-Systemen. Dies drückt sich besonders in der starken Gewichtung der Qualität der Prozesse der Dienstleistungserbringung aus. Die ISO-Norm folgt inzwischen in ihrer letzten Revision selbst diesem Denkansatz.

Die Gliederung des Handbuches entspricht der Architektur des Systemhauses (vgl. Abschnitt 0.1):



KASSYS – Kasseler Systemhaus

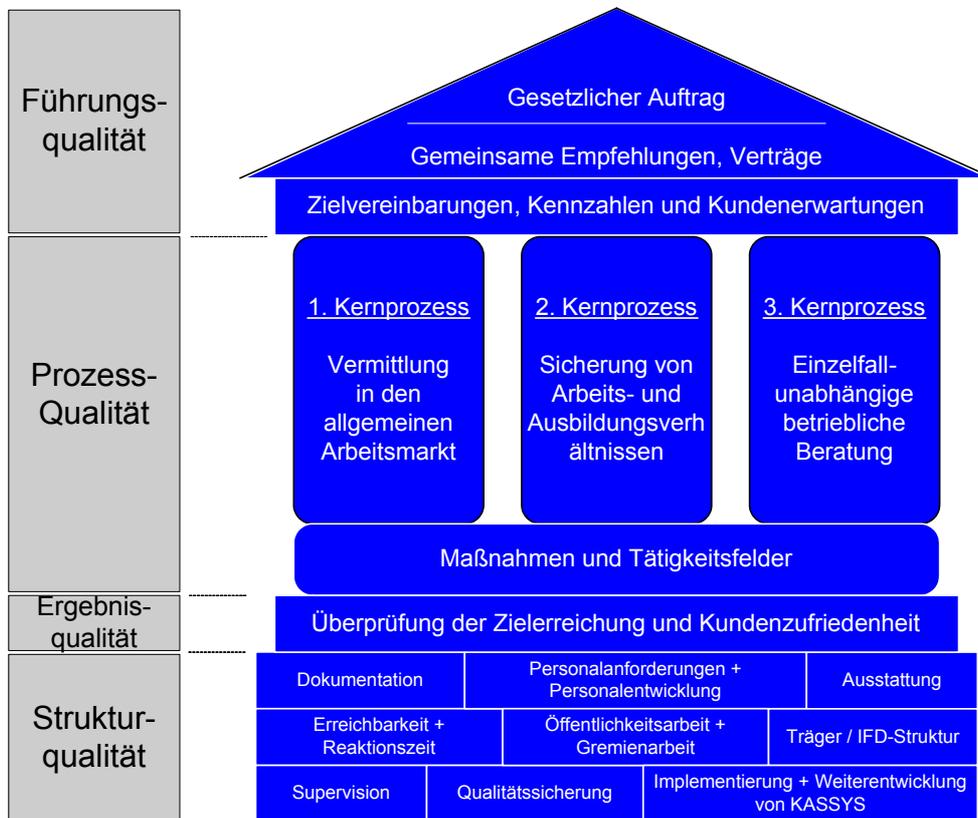


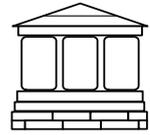
Abb. 1: KASSYS: Kasseler Systemhaus (Stand: 2006)

Im **Kapitel Führungsqualität** (Dach des Hauses) wird auf die wesentlichen bestehenden Regelungen und Steuerungsgrößen Bezug genommen, die für die Durchführung der IFD-Aufgaben relevant sind (gesetzlicher Auftrag, Gemeinsame Empfehlungen / Verträge, Zielvereinbarungen / Kennzahlen und Kundenerwartungen). Zielvereinbarungen nehmen einen zunehmend wichtigen Stellenwert ein: Auf der Ebene der Steuerung der Qualität der IFD-Arbeit insgesamt werden jährlich Ziele zwischen Auftraggebern und IFD-Trägern vereinbart – dazu mehr unter 3.3.1. Auf der Ebene der Begleitung des Einzelfalles ist die Vereinbarung von Zielen (möglichst unter allen Beteiligten) ein erster, oft entscheidender Schritt der Problemlösung selbst – vgl. dazu die Prozessbeschreibungen zu den Maßnahmen M1 bis M15 im Kapitel 4.3. Diesen Doppelcharakter des Begriffes Zielvereinbarungen gilt es im folgenden zu beachten.

Im **Kapitel Prozessqualität** - dem Hauptteil des Hauses - werden die wesentlichen Aufgabenbereiche des Integrationsfachdienstes in drei Kernprozessen (3 Säulen) behandelt:

- Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt
- Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen
- Einzelfallunabhängige betriebliche Beratung

Integraler Bestandteil der Kernprozesse sind die beiden Matrizen – die Matrix der Maßnahmen und Tätigkeitsfelder im Abschnitt 4.3 sowie die Matrix Betriebliche Beratung im Abschnitt 4.5 – , die aus den Bestimmungen des § 110 SGB IX abgeleitet worden sind. Die Herleitung der Maßnahmen und



Tätigkeitsfelder aus den gesetzlich festgelegten Aufgaben der Integrationsfachdienste wird in Abschnitt 3.1.1 im einzelnen erläutert. Die einzelnen Maßnahmen und Tätigkeitsfelder sind ebenfalls vielfach in Prozessketten dargestellt.

Das **Kapitel Ergebnisqualität** gibt Vorgaben zum Abgleich von Zielvereinbarungen und Ergebnissen sowie von Kundenerwartungen und der Kundenzufriedenheit (Soll-Ist-Vergleich).

Das **Kapitel Strukturqualität** (Fundament des Hauses) beschreibt die Voraussetzungen und Ressourcen, die für die qualitätsvolle Aufgabendurchführung vorhanden sein müssen.

1.2 Entstehungsgeschichte und Weiterentwicklung von KASSYS

In einer Projektgruppe auf der REHA-Messe 1995 in Düsseldorf wurde erstmals ein Kunden-Lieferantenmodell in der psychosozialen Betreuung entwickelt. In den darauf folgenden Jahren wurden KASSYS 1 und 2 durch eine Projektgruppe von Integrationsamts- und IFD-Mitarbeitern – vornehmlich in Kassel – entwickelt. Deshalb auch der Name Kasseler Systemhaus (= KASSYS). Mittlerweile ist das damalige Kunden-Lieferantenmodell wie auch KASSYS um das Thema Unterstützung der Arbeitsvermittlung und der Teilhabeleistungen auch für die Träger der Rehabilitation sowie der Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II erweitert worden.

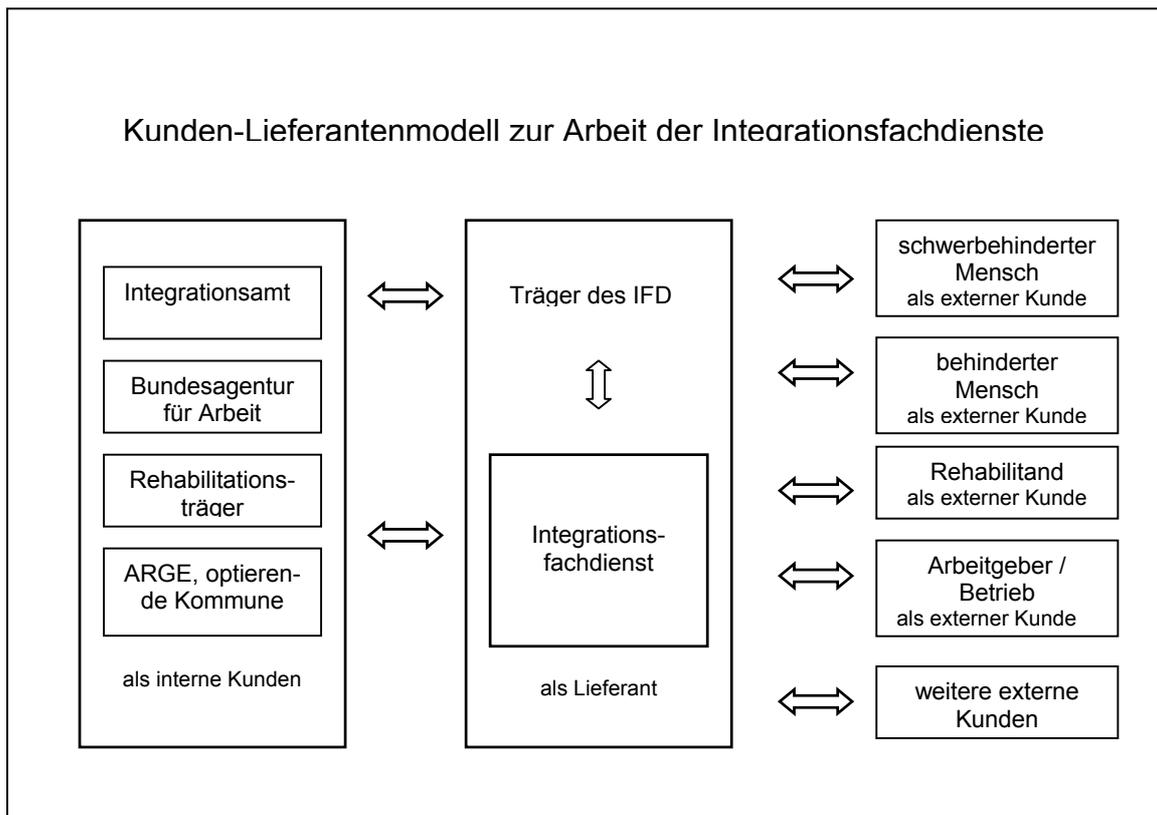
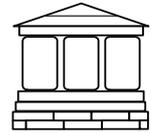


Abb. 2: Kunden-Lieferantenmodell (Stand: 2005)

1 Einführung in KASSYS



Als weitere interne Kunden können mittlerweile die Arbeitsgemeinschaften (ARGEn) und die optierenden Kommunen im Bereich des Sozialgesetzbuches II angesehen werden. Auch die Arbeit mit hörbehinderten Menschen hat inzwischen Eingang in das QM-System gefunden.

Mit KASSYS 1 und 2 wurde erstmals die Komplexität der IFD-Arbeit in Form von Prozessen systematisch dargestellt und damit Transparenz geschaffen für alle Beteiligten. Das in KASSYS definierte Prozessmodell besteht aus einzelnen Prozessen. Ein Prozess ist eine zweckmäßig festgelegte Folge von einzelnen Tätigkeiten zur Erreichung geplanter Ziele. Die in den folgenden Kapiteln dargestellten Prozessbeschreibungen sind idealtypische Abbilder der Realität, die sich im Einzelfall der IFD-Arbeit auch weniger komplex darstellen können.

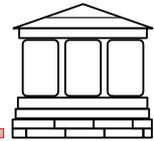
Die Arbeit der IFD stellt sich mit KASSYS der Überprüfung ihrer Qualität. Für andere Akteure im System der Hilfen zur Teilhabe am Arbeitsleben kann dies in solcher Breite und Tiefe bis heute nicht festgestellt werden: Der Umgang mit den Klienten bei den Leistungsträgern, die Beauftragung der IFD als Prozess, die Steuerung der Einzelfälle durch die Auftraggeber u.ä. können selbst nicht außerhalb von Bemühungen zur Sicherung von Qualität gestellt werden. Hier sind mit der Erstellung von Leitbildern, Produktbeschreibungen, der Einführung von Case-Management-Verfahren u.ä. erste Anfänge zu konstatieren.

1.3 Copyright und Sprachgebrauch

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Es ist dennoch erwünscht, dass die Fachdienste mit dem System arbeiten und es in Abstimmung mit den Auftraggebern (Steuerungs- und Redaktionskreis) für die regionalen Erfordernisse ergänzen oder auch weiterentwickeln. Die Ergebnisse dieser Arbeit sind dem Steuerungs- und Redaktionskreis zur Verfügung zu stellen, um sie für die Weiterentwicklung des Gesamtsystems nutzbar zu machen. Bei Präsentationen oder Veröffentlichungen ist der Ursprung aus KASSYS zu benennen.

Jede kommerzielle Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Dem deutschen Sprachgebrauch folgend und wegen der besseren Lesbarkeit wird im Referenzhandbuch i.d.R. von "Berater", "Klient", "Mitarbeiter", "Arbeitgeber", "Sachbearbeiter" etc. gesprochen. Selbstverständlich sind damit jedoch auch "Beraterinnen", "Klientinnen", „Mitarbeiterinnen“, "Arbeitgeberinnen", "Sachbearbeiterinnen" etc. gemeint.



Systematik KASSYS 3

1 Einführung in KASSYS

2 KASSYS kompakt

3 Führungsqualität

Gesetzlicher Auftrag (3.1)

Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze (3.2)

Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen (3.3)

4 Prozessqualität

Kernprozess: Berufliche Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt (4.1)

Erläuterungen und Prozessketten

Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen (4.2)

Erläuterungen und Prozesskette

Matrix „Maßnahmen und Tätigkeitsfelder“ für 4.1 und 4.2 (4.3)

Matrix, Erläuterungen und Prozessketten

Unterstützungsprozesse (4.4)

Kernprozess: Einzelfallunabhängige betriebliche Beratung (4.5)

Matrix, Erläuterungen und Prozessketten

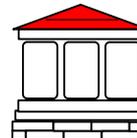
5 Ergebnisqualität

Überprüfung der Zielerreichung, Kundenzufriedenheit, Qualitäts-Audits

6 Strukturqualität

Dokumentation, Personalanforderungen und Personalentwicklung, Ausstattung, Erreichbarkeit und Reaktionszeit, Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerk- und Gremienarbeit, Anforderungen an den Träger, die IFD-Struktur und die Supervision, Qualitätssicherung, QM-System

3 Führungsqualität



Bei der Betrachtung des Themas **Führungsqualität** in Bezug auf die Aufgaben der IFD ist es naheliegend, die definierten Rahmenbedingungen, die mögliche und praktizierte Umsetzung und die Verantwortung / Rolle der beteiligten Instanzen (Leistungsträger nach dem SGB IX, IFD-Träger, Fachkräfte) näher zu betrachten.

Dies soll in KASSYS geschehen durch die Auseinandersetzung mit dem gesetzlichen Auftrag (im Abschnitt 3.1), in dem die Aufgaben der IFD näher beleuchtet werden (3.1.1), dabei die Rolle des Integrationsamtes als strukturverantwortlicher Stelle definiert wird (3.1.2) sowie die rechtlichen Regelungen zum Datenschutz (in 3.1.3) erläutert werden.

Weitere Führungsvorgaben werden durch die Gemeinsamen Empfehlungen zur Nutzung der IFD nach § 113 Absatz 2 und zur Qualitätssicherung nach § 20 Absatz 1 SGB IX festgeschrieben. Dazu wie auch zu den zwischen der BA und der BIH vereinbarten Grundsätzen zur Nutzung und Mitfinanzierung der IFD finden sich Erläuterungen im Abschnitt 3.2.

Die Steuerung von Qualität findet nicht nur durch gesetzliche Vorgaben statt, durch nachgeordnete Verordnungen des Gesetzgebers oder durch abgeleitete Empfehlungen von Vereinbarungspartnern unter den durchführungsverantwortlichen Stellen (wie in den beiden ersten Abschnitten erläutert) – sondern ebenso durch zwischen den Akteuren und Verantwortlichen vereinbarte Ziele, durch vorgegebene oder vereinbarte Qualitäts- oder Leistungs-Kennzahlen und nicht zuletzt durch (tatsächlich auch zu erfragende) Kundenerwartungen, die bei Zielen und Kennzahlen nicht unberücksichtigt bleiben sollten.

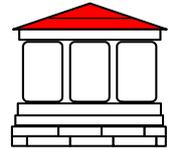
Ausführungen zu diesen Elementen der Führungsqualität macht Abschnitt 3.3:

- Zielvereinbarungen zwischen Integrationsamt und IFD-Trägern sind im Herbst 2005 erstmalig nach den Vorgaben des Abschnittes 3.3.1 getroffen worden.
- Die Diskussion um taugliche und verbindliche Qualitätskennzahlen ist so alt wie die QM-Diskussion bezüglich der IFD-Tätigkeiten selbst; hier fehlt weiterhin noch ein verbindliches und ausdiskutiertes System. Daher befasst sich der Abschnitt 3.3.2 mit real existierenden Kennzahlen, die es ohne Bezug zu einem QM-System in der Praxis schließlich gibt.
- Abschnitt 3.3.3 gibt erste Hinweise auf ein Modellprojekt zur Erhebung von Kundenerwartungen als einem Beispiel von inzwischen eher zu vielen Ansätzen. Ausdiskutierte Vorgaben zur Qualität können daher an dieser Stelle noch nicht festgeschrieben werden.

Hinweis: In den Prozessketten zu den einzelnen Maßnahmen und Tätigkeiten der IFD im Rahmen der definierten Kernprozesse (Kapitel 4) dient die linke Spalte der Anführung von konkreten Führungsvorgaben, die bei der jeweils rechts davon im Mittelteil der Prozessketten aufgeführten Aktivität zu beachten sind.

3. Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Reha-Recht



Das Sozialgesetzbuch IX (SGB IX) hat das Recht der Rehabilitation und das Schwerbehindertenrecht in einem gemeinsamen Sozialgesetzbuch zusammengeführt, das die Möglichkeiten zur Teilhabe am Arbeitsleben für die behinderten, die von Behinderung bedrohten und die schwerbehinderten Menschen befördern soll. Die einzelgesetzlichen Regelungen wie etwa die Sozialgesetzbücher III und V oder die Ausgleichsabgabeverordnung SchwbAV bleiben dabei für die jeweiligen Leistungsträger gültig und in Kraft.

Im Ergebnis führt dies zu einem System von Unterstützungsleistungen, das zum Teil für die genannten Zielgruppen identisch ist, zum Teil aber auch bedarfsspezifische Unterschiede enthält.

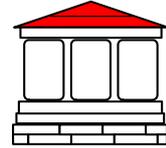
Gemeinsam gilt für die Träger der Rehabilitation und die Integrationsämter, dass sie die Leistungen der Integrationsfachdienste in Anspruch nehmen, wenn dies für die Verbesserung der Teilhabe erforderlich ist. Dies gilt auch für die Unterstützung der Arbeitsvermittlung im Zusammenwirken mit der Bundesagentur für Arbeit (BA), etwa beim Übergang von der Schule in den Beruf. Näheres zur Beauftragung, zur Nutzung und Inanspruchnahme der IFD sowie zu ihrer Finanzierung und zur Abstimmung von weiteren Bestimmungen finden sich in den vereinbarten Gemeinsamen Empfehlungen nach dem SGB IX und den Grundsätzen, die im Abschnitt 3.2 behandelt werden.

Datei	Datum	Seite
31_Gesetzlicher_Auftrag.doc	28.02.2006	1 von 1

3. Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Reha-Recht

3.1.1 Aufgaben der Integrationsfachdienste



Die Aufgaben der Integrationsfachdienste sind in § 110 SGB IX recht ausführlich beschrieben. Der Absatz 1 stellt den Zusammenhang der IFD-Aufgaben zu den Zielen der Aufnahme, der Ausübung und Sicherung einer möglichst dauerhaften Beschäftigung und zu den Zielgruppen der Beratung und Unterstützung her, nämlich den (schwer)behinderten Menschen und den Arbeitgebern.

Absatz 2 benennt und differenziert die Aufgaben – von der Diagnostik und der Arbeitsplatzakquise über die Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt, die Vermittlung bis hin zur Krisenintervention, Nachbetreuung, Leistungsbeantragung usw. – wie auch die Aufgabenfelder – vom Übergang von der Schule in den Beruf über die berufliche Ausbildung, die Einarbeitung bis zur Begleitung am konkreten Arbeitsplatz – im einzelnen.

Die Maßnahmen und Tätigkeitsfelder in KASSYS korrespondieren mit der o.g. Systematik der Aufgaben aus § 110 SGB IX. Sie sind in der Matrix "Maßnahmen und Tätigkeitsfelder" (4.3 M) abgebildet, die das Herzstück in der KASSYS-Prozessqualität zu den Kernprozessen "Berufliche Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt" und "Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen" (Kapitel 4) darstellt. Der Grad der Operationalisierung und Differenzierung richtet sich bei der Matrix nach fachlichen Erkenntnissen und Erfahrungen, das mag Unterschiede in der sprachlichen Fassung der Aufgaben zum Gesetzestext erklären (dessen Ziel ja nicht der wissenschaftliche Diskurs ist). Wie eng aber der Grad der Ableitung der in der Matrix abgebildeten Maßnahmen und Tätigkeitsfelder von den gesetzlichen Vorgaben letztlich ist, ist an der im folgenden Abschnitt (3.1.1 Herleitungstabelle von den SGB IX-Aufgaben zu den IFD-Maßnahmen und Tätigkeitsfeldern") befindlichen Herleitungstabelle zu ersehen.

Datei	Datum	Seite
311_Aufgaben_der_IFD.doc	28.02.2006	1 von 1

3.1.1 KASSYS - Herleitungstabelle von den SGB IX-Aufgaben zu den IFD-Maßnahmen und Tätigkeiten

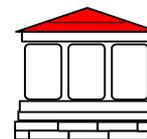


Maßnahmen, Tätigkeitsfelder bzw. Kernprozesse des IFD im Verhältnis zu den gesetzlichen Aufgaben nach dem SGB IX			
§ 110 SGB IX Abs. 2 Nr.:	Zuordnung zu den IFD-Aufgaben nach dem SGB IX Bezeichnung im Gesetzestext	Maßnahme (M), Tätigkeitsfeld (T) oder Kernprozess 4.5	Maßnahmen / Tätigkeitsfelder / Kernprozess
1	Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofil erarbeiten	M1	Soziale, medizinische, berufliche Anamnese
		M2	Erarbeitung realisierbarer beruflicher Ziele
		M3	Arbeitsdiagnostik
1a	Berufsberatung in Schulen unterstützen	T1	Vorbereitung für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt (auch Übergang)
1b	betriebliche Ausbildung (schwer)behinderter Jugendlicher begleiten	T3	Begleitung der betrieblichen Ausbildung (schwer)behinderter Jugendlicher
2	geeignete Arbeitsplätze (§ 73) erschließen	M4	Akquise einstellungsbereiter Betriebe
		M5	Suche eines geeigneten Arbeitsplatzes
3	(schwer-)behinderte Menschen auf vorgesehene Arbeitsplätze vorbereiten	M6	Training sozialer / kommunikativer Kompetenzen
4	Begleitung und Training am Arbeitsplatz	M7	Innerbetrieblicher Arbeitsversuch
		M8	Außerbetriebl. oder betriebl. Arbeitstraining - Grundarbeitsfähigkeiten, Instrumentelle Fertigkeiten, Fachwissen / Anpassungsqualifikation
5	Betriebe / Dienststellen informieren und beraten	M9	Einzelfallberatung, -Verhandlung mit verschiedenen Betriebsebenen (GF, PA, BR, SBV, MA ...)
		M10	Beratung bei der Veränderung der Arbeitsorganisation/Arbeitsbedingungen
6	Nachbetreuung, Krisenintervention, psychosoziale Betreuung durchführen	M11	Krisenmanagement
		M12	Organisation innerbetrieblicher personeller Unterstützung
7	Ansprechpartner für Arbeitgeber und Leistungen abklären	M13	Unterstützung des Arbeitgebers bei Klärung und Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben
8	Leistungen mit Leistungsträgern abklären, Beantragung unterstützen	M14	Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei Klärung und Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (inkl. Sb-Ausweis)
		M15	Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Auswahl und Beantragung von technischen Arbeitshilfen
		M16	Fachdienstliche Stellungnahme im Rahmen von Rehabilitation und Teilhabe
Abs. 1 Nr. 2	Arbeitgeber informieren, beraten und ihnen Hilfe leisten	4.5	Kernprozess "Einzelfallunabhängige betriebliche Beratung"

3. Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Reha-Recht

3.1.2 Strukturverantwortung des Integrationsamtes



Zitat aus:

“Der Inhalt der Struktur- und Finanzverantwortung der Integrationsämter für die Integrationsfachdienste aufgrund der Änderung des SGB IX“

von Ulrich Adlhoch, Ltd. Landesverwaltungsdirektor des Integrationsamtes beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe

1. Problemstellung

Mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Förderung der Ausbildung und Beschäftigung schwerbehinderter Menschen vom 23. April 2004 (künftig: Gesetz vom 23.04.04) zum 01.05.2004 hat der Gesetzgeber die Strukturverantwortung für die Integrationsfachdienste (IFD) von der Bundesagentur für Arbeit (BA) zum 01.01.2005 auf die Integrationsämter übertragen. Eine diesbezügliche wörtliche Aussage enthält das Kapitel 7 „Integrationsfachdienste“ des Teils 2 des SGB IX zwar nicht, der Gesetzgeber spricht aber in der Begründung des Gesetzes vom 23.04.04 mehrfach von der „Strukturverantwortung der Integrationsämter“ bzw. vom Übergang dieser Strukturverantwortung von der BA auf die Integrationsämter.¹

Im Gesetzestext selbst wird diese Strukturverantwortung der Integrationsämter punktuell an einigen gesetzlichen (Neu)Regelungen im SGB IX deutlich, die typische Bestandteile einer einzelfallübergreifenden Aufgabe normieren: § 111 Abs. 5 (Hinwirken auf einheitliche IFD), § 113 Abs. 2 (Federführung der BIH = Integrationsämter bei der Vereinbarung einer gemeinsamen Empfehlung zur Inanspruchnahme der Integrationsfachdienste durch die Rehabilitationsträger, zur Zusammenarbeit und zur Finanzierung der Kosten, die dem Integrationsfachdienst bei der Wahrnehmung der Aufgaben der Rehabilitationsträger entstehen), § 114 Abs. 2 Sätze 2 und 3 (Berichtspflicht des IFD für seinen gesamten Tätigkeitsbereich nur gegenüber dem Integrationsamt, Aufbereitung der Ergebnisse aller IFD-Tätigkeitsberichte durch die BIH für das BMGS).

...

3. Inhalt der Strukturverantwortung der Integrationsämter für die IFD

3.1 Einheitliche IFD's

Gemäß § 111 Abs. 5 SGB IX n.F. wirken die Integrationsämter darauf hin, dass die berufsbegleitenden und psychosozialen Dienste bei den von ihnen beauftragten Integrationsfachdiensten konzentriert werden. Dies bedeutet, dass es in der jeweiligen Region nur noch einen einheitlichen IFD geben soll, eine Trennung in verschiedene Aufgabenbereiche erledigende IFD (Arbeitsvermittlung/Berufsbegleitung/psychosoziale Unterstützung) soll somit nicht mehr erfolgen.

...

Den Integrationsämtern obliegt es nach § 111 Abs. 5 SGB IX n.F. nunmehr, die vorhandenen Strukturen in der im Gesetz genannten Weise zu vereinheitlichen. Mit der Aussage des Gesetzgebers, die Strukturverantwortung ab dem 01. Januar 2005 auf die Integrationsämter zu übertragen (vgl. BT-Drucksache 15/1783, S. 12) und der Erweiterung der Tätigkeitsfelder der IFD in § 110 Abs. 2 SGB IX n.F. wird zugleich deutlich, dass Inhalt der Strukturverantwortung jetzt die Sicherstellung der flächendeckend eingerichteten und möglichst vereinheitlichten IFD-Struktur ist.

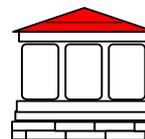
¹ vgl. BT-Drucksache 15/1783, S. 12, S. 16 (zu Nr. 24 Buchst. b) und S. 17 (zu Nr. 26 Buchst. a)

Datei	Datum	Seite
312_Strukturverantwortung.doc	16.01.2006	1 von 2

3. Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Reha-Recht

3.1.2 Strukturverantwortung des Integrationsamtes



3.2 Strukturverantwortung für die IFD unter Berücksichtigung der §§ 17 SGB I und 19 SGB IX

Das Integrationsamt ist Leistungsträger im Sinne des Sozialgesetzbuchs, §§ 12 Satz 1 und 29 Abs. 1 Nr. 2 sowie Abs. 2 SGB I. § 17 Abs. 1 Nr. 2 SGB I verpflichtet das Integrationsamt als Leistungsträger, darauf hinzuwirken, dass die zur Ausführung von Sozialleistungen erforderlichen sozialen Dienste rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung stehen. Diese Vorschrift normiert eine sozialrechtliche Gewährleistungspflicht; es handelt sich dabei um ein institutionelles Sicherstellungsgebot.²

... Die sozialrechtliche Gewährleistungspflicht des § 17 Abs. 1 Nr. 2 SGB IX geht dabei über die Kostenträgerfunktion hinaus und beinhaltet eine Pflicht zur Gestaltung einer ausreichenden Infrastruktur.³

... Auch § 19 Abs. 1 Satz 1 SGB IX analog untermauert die Infrastrukturverantwortung der Integrationsämter für die IFD als besondere Fachdienste, die zu den Rehabilitationsfachdiensten im Sinne des SGB IX gehören. Die nach dieser Vorschrift gesetzlich begründete Infrastrukturverantwortung der Integrationsämter beinhaltet die Pflicht, eine bedarfsgerechte Versorgung in ausreichender Qualität sicherzustellen.⁴

3.3 Umfang der Strukturverantwortung

Der spezifische Inhalt der Infrastrukturverantwortung ergibt sich aus Art und Umfang der Leistungen zur Teilhabe, die den Leistungsträgern obliegen und die sie durch Dienste ausführen lassen.⁵ Was IFD an integrationsbegleitenden Dienstleistungen erbringen sollen, regelt § 110 SGB IX. Ihr Tätigkeitsfeld umfasst z. B. auch die Arbeitsvermittlung, § 110 Abs. 1 Nr. 1 und Abs. 2 Nr. 2 SGB IX. Die Strukturverantwortung der Integrationsämter für die IFD erstreckt sich somit nicht nur auf den eigenen Aufgabenbereich der Integrationsämter, die begleitende Hilfe im Arbeitsleben, sondern ebenfalls auf den Aufgabenbereich der Bundesagentur für Arbeit (BA), der Rentenversicherungsträger usw. Diese Strukturverantwortung darf nicht verwechselt werden mit der nach den §§ 17 Abs. 1 Satz 2 und 111 Abs. 1 Satz 2 SGB IX bei jeder Einzelbeauftragung des IFD beim jeweiligen Auftraggeber verbleibenden Zuständigkeit und Verantwortung für die sachgerechte Ausführung der konkreten Teilhabeleistung. Die Strukturverantwortung ist ausschließlich institutioneller Art.

Betrachtet man die Strukturverantwortung für die IFD unter dem Aspekt, wem gegenüber sie besteht, so lassen sich drei Adressatengruppen feststellen:

- die schwerbehinderten Menschen (§§ 102 Abs. 2 Satz 5, 109 und 110 Abs. 1 Nr. 1 SGB IX)
- die Arbeitgeber (§§ 102 Abs. 2 Satz 5, 110 Abs. 1 Nr. 2 und Abs. 2 Nr. 7 SGB IX) sowie
- die Rehabilitationsträger einschließlich der BA (§ 110 Abs. 2 Nrn. 1a, 1b und 8 sowie § 111 Abs. 1 Satz 1 SGB IX).

...

² vgl. Klattenhoff in Hauck, SGB I, K § 17 Rn. 13; Mrozynski, SGB I, 2. Aufl., § 17 Rn. 1; Pierscianek in Jahn, Sozialgesetzbuch für die Praxis, § 17 SGB I Rn. 5 unter Hinweis auf BVerwG, DVBl 1994, 482 f

³ vgl. Klattenhoff a.a.O., K § 17 Rn. 1, 3 und 13 sowie Mrozynski, SGB IX Teil 1, § 19 Rn. 8 und 11

⁴ vgl. Brodkorb in Hauck/Noftz, SGB IX, K § 19 Rn. 6 sowie Mrozynski, SGB IX, § 19 Rn. 9, 10 und 12

⁵ vgl. Haines in Dau/Düwell/Haines, SGB IX, § 19 Rn. 6

Datei	Datum	Seite
312_Strukturverantwortung.doc	16.01.2006	2 von 2

3. Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Reha-Recht

3.1.3 Datenschutz und Schweigepflicht



Zur Frage der Weiterleitung personenbezogener Daten in der psychosozialen Betreuung / der Arbeit der Integrationsfachdienste

1. Die psychosoziale Betreuung ist, da im § 102 Abs. 2 Satz 4 SGB IX geregelt, eine Leistung nach dem Sozialgesetzbuch.

Die datenschutzrechtliche Beurteilung der Weiterleitung von personenbezogenen Daten schwerbehinderter Arbeitnehmer/innen, die durch psychosoziale Fachkräfte des IFD betreut werden, an das Integrationsamt richtet sich daher nach den §§ 67 ff. des SGB X.

2. Gemäß § 67 Abs. 1 SGB X sind Sozialdaten Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person, die von einer in § 35 des SGB I genannten Stelle im Hinblick auf ihre Aufgaben nach diesem Gesetzbuch erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Angaben zur Person (Name usw.), zur Art der Behinderung und zum Schwerbehindertenstatus sind daher auf jeden Fall geschützte Sozialdaten im Sinne der §§ 67 ff. SGB X.
3. Gemäß § 67 Abs. 6 Satz 1 SGB X ist u.a. das Übermitteln von Sozialdaten eine Verarbeitung im Sinne der §§ 67 ff. SGB X. Gemäß § 67 b SGB X sind die Verarbeitung von Sozialdaten und deren Nutzung u.a. zulässig, soweit die nachfolgenden Vorschriften oder eine andere Rechtsvorschrift im SGB es erlauben. Eine Übermittlung von Sozialdaten ist nur zulässig, soweit eine gesetzliche Übermittlungsbefugnis nach den §§ 68 bis 77 oder nach einer anderen Rechtsvorschrift im SGB vorliegt, § 67 d Abs. 1 SGB X.
 - 3.1 Die Weiterleitung von personenbezogenen Daten schwerbehinderter Arbeitnehmer/innen, die von psychosozialen Fachkräften der IFD freier Träger im Rahmen der begleitenden Hilfe im Arbeits- und Berufsleben nach dem SGB IX betreut werden, an das Integrationsamt ist durch § 69 Abs. 1 Nr. 1 SGB X gestattet. Nach dieser Vorschrift ist eine Übermittlung von Sozialdaten u.a. dann zulässig, wenn sie für die Erfüllung einer gesetzlichen Aufgabe der übermittelnden Stelle nach dem SGB oder einer solchen Aufgabe des Empfängers, wenn er eine in § 35 des SGB I genannte Stelle ist, erforderlich ist.
 - 3.2 Gesetzliche Aufgabe im Sinne des § 69 X ist jede Aufgabe, die sich aus einem Gesetz im materiellen Sinne, das heißt aus einer anerkannten Rechtsquelle ergibt. Sie muss nicht ausdrücklich als Aufgabe benannt sein, es genügt vielmehr, dass es sich um eine gesetzlich zugelassene Aufgabe nach dem SGB handelt, das heißt, dass für die Aufgabe eine gesetzliche Grundlage im Sinne des § 31 SGB I vorhanden ist. Damit werden im Rahmen der jeweiligen gesetzlichen Ermächtigung insbesondere auch Aufgaben erfasst, die sich aus Rechtsverordnungen ergeben, vgl. § 67 Abs. 2 Nr. 1 SGB X .¹

¹ Vgl. zum Begriff der gesetzl. Aufgabe i.S. des § 69 SGB X die Regierungsbegründung zum SGB X, Bundestags-Drucksache 8/4022, Seite 85; Hauck/Haines/Rombach Sozialgesetzbuch - SGB X / 1,2 , § 69, RdNrn. 10 bis 14; Cramer, Sozialdatenschutz nach SGB I und X, § 69 RdNr. 5

Datei	Datum	Seite
313_Datenschutz_Schweigepflicht.doc	10.03.2006	1 von 3

3. Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Reha-Recht

3.1.3 Datenschutz und Schweigepflicht



3.3 Die begleitende Hilfe im Arbeitsleben für schwerbehinderte Menschen stellt eine gesetzlich normierte Aufgabe im Sinne des SGB dar. Dies folgt zum einen aus § 20 Abs. 1 Nr. 3 SGB I, wonach zu den zusätzlichen Leistungen für schwerbehinderte Menschen nach dem SGB die begleitende Hilfe im Arbeitsleben gehört. Zum anderen ergibt sich dies aus dem die Aufgaben der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben näher beschreibenden § 102 Abs. 1 Nr. 3 und Abs. 2 SGB IX. Bestandteil dieser begleitenden Hilfe im Arbeitsleben ist u.a. die psychosoziale Betreuung schwerbehinderter Menschen, § 102 Abs. 2 Satz 4-5 SGB IX. Zuständig für die begleitende Hilfe im Arbeitsleben insgesamt sind die Integrationsämter, § 20 Abs. 2 SGB I und § 102 Abs. 1 Nr. 3 SGB IX. Das Integrationsamt ist damit Leistungsträger im Sinne des § 67 Abs. 1 SGB X in Verbindung mit § 35 Abs. 1 SGB I. An der Aufgabe der psychosozialen Betreuung schwerbehinderter Menschen sind die IFD freier Träger (lediglich) beteiligt, § 102 Abs. 2 Satz 5 SGB IX, § 109 Abs. 1 SGB IX. Es geht um eine Beauftragung der freien Träger. Folgerichtig bestimmen die §§ 111 Abs.1 Satz 2 SGB IX, 28 Abs.1 SchwbAV, dass das Integrationsamt auch bei der Beteiligung von IFD's freier Träger in jedem Einzelfall verantwortlich bleibt. Die mit der Durchführung der psychosozialen Betreuung Beauftragten unterliegen daher der Aufsicht des Integrationsamtes und sind an ihre Weisungen gebunden ²(vgl. dazu § 97 Abs. 2 SGB X in Verbindung mit § 89 Abs. 3 - 5 SGB X zur Ausführung von gesetzlichen Aufgaben durch Dritte und den dabei geltenden auftragsrechtlichen Bestimmungen zur Wahrnehmung der Fachaufsicht durch den beauftragenden Sozialleistungsträger). Zur Erfüllung ihrer Aufgabe und Verantwortlichkeit gemäß §§ 102 Abs. 2 Satz 4 , 111 Abs.1 Satz 1 SGB IX, 28 Abs. 1 SchwbAV und zur Ausübung ihrer fachaufsichtlichen Funktion benötigt das Integrationsamt u. a. die vom IFD im Einzelfall erhobenen persönlichen Daten des schwerbehinderten Menschen. Die Datenübermittlung vom IFD an das Integrationsamt ist damit zur Wahrnehmung einer Aufgabe des Integrationsamtes nach dem Sozialgesetzbuch im Sinne des § 69 Abs. 1 Nr. 1 SGB X erforderlich und damit zulässig.

4. Die in § 76 SGB X geregelte Einschränkung der Übermittlungsbefugnis bei besonders schutzwürdigen Sozialdaten steht einer Übermittlung von Sozialdaten psychosozial betreuter schwerbehinderter Menschen vom IFD an das Integrationsamt nicht entgegen.

Zu den besonders schutzwürdigen persönlichen Einzelangaben im Sinne des § 76 SGB X gehören insbesondere die üblichen Anamnese-, Befund- und Diagnosedaten von Patienten/Klienten³ sowie die Schwerbehinderung.⁴ Der durch § 76 Abs. 1 SGB X erweiterte Schutz gegen eine Weitergabe solcher Daten gilt jedoch in den Fällen des § 76 Abs. 2 SGB X nicht. Gemäß § 76 Abs. 2 Nr. 2 SGB X greift die Einschränkung der Übermittlungsbefugnis u.a. im Rahmen der Datenübermittlung gemäß § 69 Abs. 5 SGB X nicht ein. § 69 Abs. 5 bestimmt, dass die Übermittlung von Sozialdaten zulässig ist, so-

² so ausdrücklich Cramer, Kommentar zum SchwbG, 5. Auflage 1998, § 31 Rd.-Nr. 8

³ Vgl. Hauck/Haines/Rombach a.a.O., § 76 Rd.-Nr. 59; Schroeder/Printzen in Schroeder/Printzen/Engelmann/Schmalz/Wiesner/von Wulffen, Sozialgesetzbuch-Verwaltungsverfahren, 3. Auflage 1996, § 76 Rd.-Nr. 18.

⁴ Vgl. Schröder/Printzen a.a.O., § 76 Rd.-Nr. 18; Kraher a.a.O., § 76 Rd.-Nr. 19.

Datei	Datum	Seite
313_Datenschutz_Schweigepflicht.doc	10.03.2006	2 von 3

3. Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Reha-Recht

3.1.3 Datenschutz und Schweigepflicht



fern sie der Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Rechnungshöfe und anderer Stellen, auf die § 67 c Abs. 3 Satz 1 SGB X Anwendung findet, dient. "Andere Stellen" im Sinne des § 67 c Abs. 3 Satz 1 SGB X sind Stellen, die Aufsichts- und Kontrollaufgaben im Sinne einer Fachaufsicht wahrnehmen.⁵ Wie unter Ziffer 3.3 dargelegt, nimmt das Integrationsamt im Bereich der psychosozialen Betreuung schwerbehinderter Menschen durch den IFD fachaufsichtliche Aufgaben wahr, für die sie die Klientendaten benötigt. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass es hinsichtlich der Wahrnehmung von Aufsichts- und Kontrollaufgaben im Sinne des § 67 c Abs. 3 Satz 1 nicht auf den Sensibilitätsgrad der Sozialdaten ankommt.⁶ Der Umstand, dass es sich bei den Klientendaten im Bereich der psychosozialen Betreuung im Regelfall um besonders sensible Daten handelt, steht also einer Anwendung des § 76 Abs. 2 Nr. 2 in Verbindung mit den §§ 69 Abs. 5 und 67 c Abs. 3 Satz 1 SGB X nicht entgegen. Die Einschränkung der Übermittlung von bestimmten, besonders schutzwürdigen Klientendaten durch § 76 Abs. 1 SGB X gilt demnach hier gemäß § 76 Abs. 2 Nr. 2 SGB X für die Datenübermittlung vom IFD an das Integrationsamt nicht.

⁵ Vgl. Schröder/Printzen a.a.O., § 67 c Rd-Nrn. 10; Hauck in Hauck/Haines, Sozialgesetzbuch, SGB I - Allgemeiner Teil, § 35 Rd.-Nr. 17.

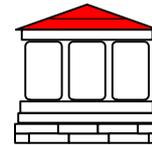
⁶ Vgl. Hauck/Haines/Rombach a.a.O., § 67 c Rd-Nr. 56 mit weiterem Nachweis.

Datei	Datum	Seite
313_Datenschutz_Schweigepflicht.doc	10.03.2006	3 von 3

3. Führungsqualität

3.2 Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze

3.2.1 GE zur Inanspruchnahme der IFD nach § 113 Abs. 2 SGB IX



Der Gesetzgeber hat in § 113 Abs. 2 SGB IX die Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) beauftragt, mit den Rehabilitationsträgern nach § 6 Abs.1 Nr. 2 bis 5, eine gemeinsame Empfehlung (GE) zu erarbeiten „zur Inanspruchnahme der Integrationsfachdienste durch die Rehabilitationsträger, zur Zusammenarbeit und zur Finanzierung der Kosten, die dem Integrationsfachdienst bei der Wahrnehmung der Aufgaben der Rehabilitationsträger entstehen“. Die Erarbeitung soll unter Beteiligung der maßgeblichen Verbände, darunter der Bundesarbeitsgemeinschaft, in der sich die Integrationsfachdienste zusammengeschlossen haben, durchgeführt werden.

Im Rahmen der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation ist ein Entwurf erarbeitet worden, der zum 01.04.2005 als Gemeinsame Empfehlung in Kraft getreten ist. Die Regelungsinhalte beziehen sich ausschließlich auf die Zusammenarbeit zwischen dem Integrationsfachdienst, dem Rehabilitationsträger als zuständigem einzelfallverantwortlichem Auftraggeber des IFD und dem Integrationsamt als strukturverantwortlichem Auftraggeber des IFD.

Nicht Gegenstand der Gemeinsamen Empfehlung ist die Zusammenarbeit des IFD mit der Bundesagentur für Arbeit im Rahmen der Aufgaben nach § 104 SGB IX, der ARGE und der optierenden Kommune im Sinne des SGB II und des Integrationsamtes (s. dazu „Grundsätze zur Nutzung und Mitfinanzierung der Integrationsfachdienste“) sowie die Zusammenarbeit bezüglich der Regelungen zum § 110 Abs. 2 Nr. 1a (Unterstützung der Bundesagentur für Arbeit bei der Berufsorientierung und Berufsberatung).

Die GE soll zur „Schaffung einheitlicher und verbindlicher Kriterien zur Beauftragung, Verantwortung und Steuerung sowie zur Finanzierung und bedarfsgerechten Ausstattung der IFD“ dienen und stellt somit die Grundlage für eine effektive und effiziente Zusammenarbeit zwischen allen beteiligten Parteien sicher und schafft für alle Prozessbeteiligten eine zumindest relative Planungssicherheit.

Im folgenden werden die zentralen Regelungsinhalte der Gemeinsamen Empfehlung wiedergegeben.

Zu Beginn wird die Rolle des Integrationsfachdienstes im System der beruflichen Rehabilitation näher konkretisiert: Der IFD wird von den Leistungsträgern zur beruflichen Eingliederung behinderter Menschen als ein leistungsträgerübergreifender Dienstleister verstanden, der „neben die schon vorhandenen Leistungen und eigenen Unterstützungsangebote der Vereinbarungspartner zur Teilhabe am Arbeitsleben tritt“. Mit dem IFD wird somit ein ergänzendes Angebot eingerichtet, welches von den Trägern der beruflichen Rehabilitation genutzt werden kann, um die eigenen Handlungsmöglichkeiten entsprechend zu erweitern. Gleichzeitig arbeitet der IFD niederschwellig, d.h. dass sich zunächst jeder Arbeitgeber und jeder (schwer-)behinderte Mensch auch unmittelbar an den IFD wenden kann, wenn Fragen oder Probleme im Zusammenhang mit der beruflichen Teilhabe behinderter Menschen auftreten. Aufgabe des IFD ist es dann, entsprechend zu beraten und ggf. gemeinsam mit dem behinderten Menschen einen Antrag an den zuständigen Leistungsträger zur weiteren Beauftragung zu stellen.

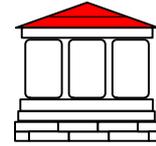
Darüber hinaus soll der IFD leistungsträgerübergreifend arbeiten. Dies bedeutet, dass alle Rehabilitationsträger, die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben erbringen, und das Integrationsamt den IFD mit der Durchführung von Aufgaben beauftragen können.

Datei	Datum	Seite
321_GE_Inanspruchnahme.doc	02.12.2005	1 von 3

3. Führungsqualität

3.2 Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze

3.2.1 GE zur Inanspruchnahme der IFD nach § 113 Abs. 2 SGB IX



Die Integrationsämter verpflichten sich in § 3, Abs. 1 der GE, „im Rahmen ihrer Strukturverantwortung dafür zu sorgen, dass das komplette Dienstleistungsangebot nach § 110 SGB IX für alle Personengruppen nach § 109 SGB IX sowie unter Einhaltung der fachlichen Anforderungen nach § 112 SGB IX im Sinne des § 17 Abs. 1 Nr. 2 SGB IX für alle Vereinbarungspartner vorgehalten werden kann“. Dazu schließt das örtlich zuständige Integrationsamt mit dem regionalen IFD-Träger(n) einen Grundvertrag ab und stattet den IFD entsprechend personell und sächlich aus. Dies bedeutet für das Integrationsamt die klare und eindeutige Annahme der Rolle des strukturverantwortlichen Auftraggebers für den Integrationsfachdienst.

Von dieser strukturellen Verantwortung des Integrationsamtes für den IFD ist die (Einzel-) Fallverantwortung abzugrenzen, die weiterhin bei dem jeweils beauftragenden Leistungsträger verbleibt. Um der Einzelfallverantwortung gerecht zu werden, kann eine qualifizierte Beratung oder Betreuung eines Rehabilitanden nur mit einem Auftrag des zuständigen Rehabilitationsträgers durchgeführt werden. In dem Auftrag werden – in Abstimmung mit dem IFD – Art, Dauer, Umfang und Ziel der Maßnahme definiert, die der IFD durchführen soll. Damit eine optimale Auslastung der von den Integrationsämtern vorfinanzierten Strukturen sicher gestellt werden kann, können auf regionaler Ebene zwischen den Leistungsträgern und dem IFD feste Kontingente vereinbart werden. Ansonsten beauftragen die Leistungsträger den IFD nur einzelfallbezogen.

Die Finanzierung des IFD ist in § 5 der GE geregelt. Die Integrationsämter finanzieren mit Mitteln aus der Ausgleichsabgabe, Beauftragungen durch Träger der beruflichen Rehabilitation werden aus deren Haushaltsmitteln getragen. Die Finanzierung der IFD-Leistung durch den Rehabilitationsträger erfolgt in einer Einzelfallpauschale, die sich für den Vermittlungsbereich des IFD aus einer monatlichen Betreuungspuschale sowie einer Vermittlungs- und Erfolgsprämie zusammensetzt und im Begleitungsbereich des IFD aus einer reinen Monatspauschale besteht. Mit der unterschiedlichen Finanzierungsform zwischen dem Vermittlungs- und Begleitungsbereich des IFD wird der Tatsache Rechnung getragen, dass im Vermittlungsbereich ein Erfolgskriterium relativ leicht zu operationalisieren ist („Vermittlung in Arbeit“), während im Begleitungsbereich das Erfolgskriterium „Verbleib in Arbeit“ durch viele andere Faktoren beeinflussbar ist, so dass es nicht als Kriterium zur Finanzierung der Dienstleistung geeignet ist. Mit dieser Art der Mischfinanzierung im Vermittlungsbereich zwischen einer rein erfolgsorientierten Finanzierung und einer reinen Betreuungspuschale soll sowohl die Besonderheit des zu unterstützenden Klientels (besonders betroffene Menschen) als auch die durch den Bundesrechnungshof angemahnte erfolgsorientierung in der IFD-Arbeit Berücksichtigung finden.

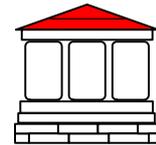
Um die Zusammenarbeit zwischen den Leistungsträgern und mit dem IFD aufeinander abzustimmen, kann nach § 6 der GE auf Bundeslandebene ein Landeskoordinierungsausschuss eingerichtet werden. Die Themen des Landeskoordinierungsausschusses umfassen „Fragen zur bedarfsorientierten Beauftragung, zur Zielgruppenpräsenz, zur personellen Ausstattung mit entsprechender behinderungsspezifischer Fachkompetenz, zur Ergebnisbewertung, zur Zielerreichung, zum Förderrecht und zur gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit.“ Ebenso kann auf lokaler Ebene (in der Regel pro Arbeitsagenturbezirk) ein entsprechender örtlicher Koordinierungsausschuss eingerichtet werden.

Datei	Datum	Seite
321_GE_Inanspruchnahme.doc	02.12.2005	2 von 3

3. Führungsqualität

3.2 Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze

3.2.1 GE zur Inanspruchnahme der IFD nach § 113 Abs. 2 SGB IX



Festgelegt worden ist, dass die Falldokumentation der IFD-Tätigkeit nach einheitlichen Kriterien erfolgen soll. Dazu wird von den Integrationsämtern ein einheitliches Dokumentationssystem eingeführt.

Die Qualitätssicherung der IFD-Arbeit erfolgt auf der Grundlage der jeweils aktuellen Fassung des von der BIH entwickelten QM-Systems „KASSYS“, welches eine grundsätzliche Kompatibilität zur Gemeinsamen Empfehlung der BAR zur Qualitätssicherung aufweist. Bei der Weiterentwicklung des QM-Systems sind Vertreter der Leistungsträger und das zuständige Bundesministerium sowie die BAG-UB beteiligt.

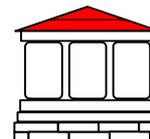
Alle Unterzeichner verpflichten sich in § 10 Abs. 2, in „angemessenen Zeitabständen ... [zu] prüfen, ob die Vereinbarung aufgrund zwischenzeitlich gewonnener Erfahrungen verbessert oder wesentlich veränderten Verhältnissen angepasst werden muss. Für diesen Fall erklären die Vereinbarungspartner ihre Bereitschaft, unverzüglich an der Überarbeitung einer entsprechend zu ändernden gemeinsamen Empfehlung mitzuwirken“.

Datei	Datum	Seite
321_GE_Inanspruchnahme.doc	02.12.2005	3 von 3

3. Führungsqualität

3.2 Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze

3.2.2 GE Qualitätssicherung nach § 20 Abs. 1 SGB IX



Die gemeinsame Empfehlung Qualitätssicherung wird nach § 20 Abs. 1 SGB IX von den Trägern der Rehabilitation abgeschlossen, um eine effektive und effiziente Leistungserbringung zu gewährleisten. Einbezogen sind alle Leistungen aus dem SGB IX, die sich auf die medizinische Rehabilitation (§ 26) beziehen, auf die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (§ 33) sowie die Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft (§ 55).

Über den § 33 – und zwar hier Absatz 6 Nr. 8 – sind auch die Integrationsfachdienste mit ihren Leistungen und damit die Integrationsämter als strukturverantwortliche Stellen in die GE Qualitätssicherung einbezogen.

In ihren Grundsätzen fordert die GE die systematische und kontinuierliche Prüfung, Bewertung, Förderung und Verbesserung der Qualität der Leistungen mit dem Ziel, eine bestmögliche, am Bedarf orientierte Qualität für die Leistungsberechtigten zu gewährleisten. Dazu sollen interne und externe Maßnahmen der Qualitätssicherung dienen. Sowohl die Leistungsträger wie die Leistungserbringer stehen dabei in der Pflicht.

Damit Transparenz und Vergleichbarkeit der Leistungserbringung und ihrer Qualität hergestellt werden können, bedarf es eines trägerübergreifenden Systems der Qualitätssicherung, das differenzierte Bewertungen der Struktur-, der Prozess- und der Ergebnisqualität ermöglicht. Zuvor muss den Leistungserbringern aber auch deutlich gemacht worden sein, welche Qualitätserwartungen in den 3 genannten Qualitätsdimensionen von Seiten der Auftraggeber an die Beurteilung der erreichten Qualität und welche Indikatoren und Kriterien an die Leistungsbeurteilung angelegt werden. Auch die Befragung der Leistungsberechtigten hinsichtlich ihrer Ziele und ihrer Zufriedenheit mit dem Erreichten bildet hier eine wichtige Grundlage. Eine weitere wichtige Voraussetzung für die Beurteilung und Vergleichbarkeit liegt in einer einheitlichen Dokumentation der erforderlichen Informationen und Leistungsaktivitäten.

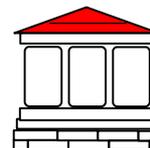
KASSYS orientiert sich weitgehend an den formulierten Anforderungen. KASSYS in seiner dritten Version ist mit den Auftraggebern von Arbeitsvermittlung und beruflicher Rehabilitation wie auch mit dem zuständigen Bundesministerium abgestimmt. An Kennzahlen und Kriterien zur Bemessung der Qualität wird ebenso noch zu arbeiten sein wie an den Verfahren zur Kundenbefragung und Zielerreichungsüberprüfung.

Datei	Datum	Seite
322_GE_Qualitaetssicherung.doc	01.03.2006	1 von 1

3. Führungsqualität

3.2 Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze

3.2.3 Grundsätze zur Nutzung und Mitfinanzierung der IFD (BA)



Die "Grundsätze zur Nutzung und Mitfinanzierung der Integrationsfachdienste" im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben für arbeitslose, langzeitarbeitslose und arbeitssuchende schwerbehinderte Menschen nach § 109 Abs. 1 bis 3 SGB IX wurden mit dem Übergang der Strukturverantwortung für die Integrationsfachdienste auf die Integrationsämter durch die Bundesagentur für Arbeit und die Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen erarbeitet und traten zum 01.01.2005 in Kraft. Diese Grundsätze sollen ebenfalls der Schaffung einheitlicher Kriterien zur Beauftragung und Nutzung, Verantwortung und Steuerung sowie der Finanzierung und bedarfsgerechten Ausstattung der Dienste dienen.

Im Rahmen der Vorbemerkung der Grundsätze wird ausgeführt, dass die gemäß § 6a SGB II zugelassenen kommunalen Träger ebenfalls die IFD zugunsten der langzeitarbeitslosen schwerbehinderten Menschen nutzen können, sofern die Nutzung auf der Grundlage dieser Grundsätze erfolgt.

Der erste Abschnitt der Grundsätze konkretisiert den Gegenstand der Grundsätze und die Zielgruppe (Nutzung der IFD für arbeitslose, langzeitarbeitslose und arbeitssuchende besonders betroffene schwerbehinderte Menschen im Sinne des § 109 Abs. 1 bis 3 SGB IX durch die Agentur für Arbeit im Rahmen der Aufgaben nach § 104 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 SGB IX und § 110 Abs. 2 Nr. 1a und 1b SGB IX sowie ggf. die nach § 6a SGB II zugelassenen kommunalen Träger im Rahmen ihrer Zuständigkeit für langzeitarbeitslose schwerbehinderte Menschen nach den Bestimmungen des SGB II). Im zweiten Abschnitt werden mit den Ausführungen zur Strukturverantwortung der Integrationsämter und der Fallverantwortung des Leistungsträgers die Zuständigkeiten benannt. Der dritte Abschnitt „Nutzung der IFD durch die Agentur für Arbeit sowie ggf. den kommunalen Träger“ regelt den niederschweligen Zugang zum IFD und das Verfahren im Rahmen der fachdienstlichen Unterstützung im Einzelfall. Im vierten Abschnitt wird die erfolgsbezogene Mitfinanzierung der IFD durch die beauftragenden Leistungsträger und die Zahlung der Vermittlungsvergütung ausgeführt. Die Regelung der Fahrtkosten zum IFD und der Gebärdensprachdolmetschkosten erfolgt in den nachfolgenden Abschnitten.

Diese Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen zwischen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und der Bundesagentur für Arbeit sowie ggf. den optierenden Kommunen nach dem SGB II / den kommunalen Spitzenverbänden gemeinsam überprüft.

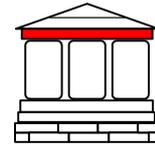
Bestandteil dieser Grundsätze sind ein Mustervertrag zur Unterstützung schwerbehinderter Menschen bei der Arbeitssuche durch Integrationsfachdienste und ein Merkblatt des Integrationsfachdienstes zur Beauftragung und Dokumentation und zum Sozialdatenschutz.

Datei	Datum	Seite
323_Grundsätze_BA.doc	02.03.2006	1 von 1

3. Führungsqualität

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

3.3.1 Zielvereinbarungen



Warum Zielvereinbarungen?

Um die Strukturverantwortung gegenüber den IFD-Trägern und den anderen Auftraggebern der IFD wahrzunehmen, ist in den zuständigen Gremien der BIH festgelegt und als allgemein anerkannte Vorgabe in der „Gemeinsamen Empfehlung zur Inanspruchnahme der IFD“ nach § 113 SGB IX verankert worden, dass mit dem Instrument der Vereinbarung von Zielen zwischen Integrationsamt und Integrationsfachdienst gearbeitet werden soll.

Zielvereinbarungen sollen eine stärker an Zielen und Ergebnissen orientierte Arbeitsweise unterstützen. Durch die partnerschaftliche Vereinbarung der zu erreichenden Ziele dienen sie der Leistungssteigerung sowie der Erhöhung von Arbeitszufriedenheit und Motivation der Beteiligten. Ein vereinbarungsorientiertes Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnis konzentriert sich darauf, den Auftrag für den Auftragnehmer bezüglich der erwarteten und zu kontrollierenden Ergebnisse möglichst klar und präzise zu definieren. Durch den Austausch von Argumenten, in die Fachwissen und Erfahrungen einfließen, soll ein zu erreichendes Ergebnis vereinbart werden, mit dem sich beide Seiten identifizieren können. Zur Erreichung der vereinbarten Ziele sei verwiesen auf die Struktur- und Prozessqualität, wie in KASSYS dargestellt.

Funktionen der Zielvereinbarung

- Die **Steuerungsfunktion** zeigt sich darin, dass in Zielvereinbarungen Sollvorstellungen formuliert werden, ohne dass die zu deren Erreichung notwendigen Entscheidungen, Handlungen und Arbeitsschritte im Einzelnen vorgegeben werden. Zielvereinbarungen dienen nicht der Detailplanung und -steuerung.
- Zielvereinbarungen erleichtern die **Koordination**, vermeiden Doppelarbeit und Reibungsverluste.
- Zielvereinbarungen ermöglichen **Soll-Ist-Vergleiche** und damit eine Bewertung der erzielten Ergebnisse. Dies gibt allen Beteiligten eine größere Sicherheit und Transparenz hinsichtlich der bestehenden Erwartungen. Durch Zielvereinbarungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer können **Erfordernisse** der **Weiterentwicklung** aufgezeigt werden.
- Gemeinsam vereinbarte Ziele haben eine **Motivationsfunktion**.

Das Verfahren

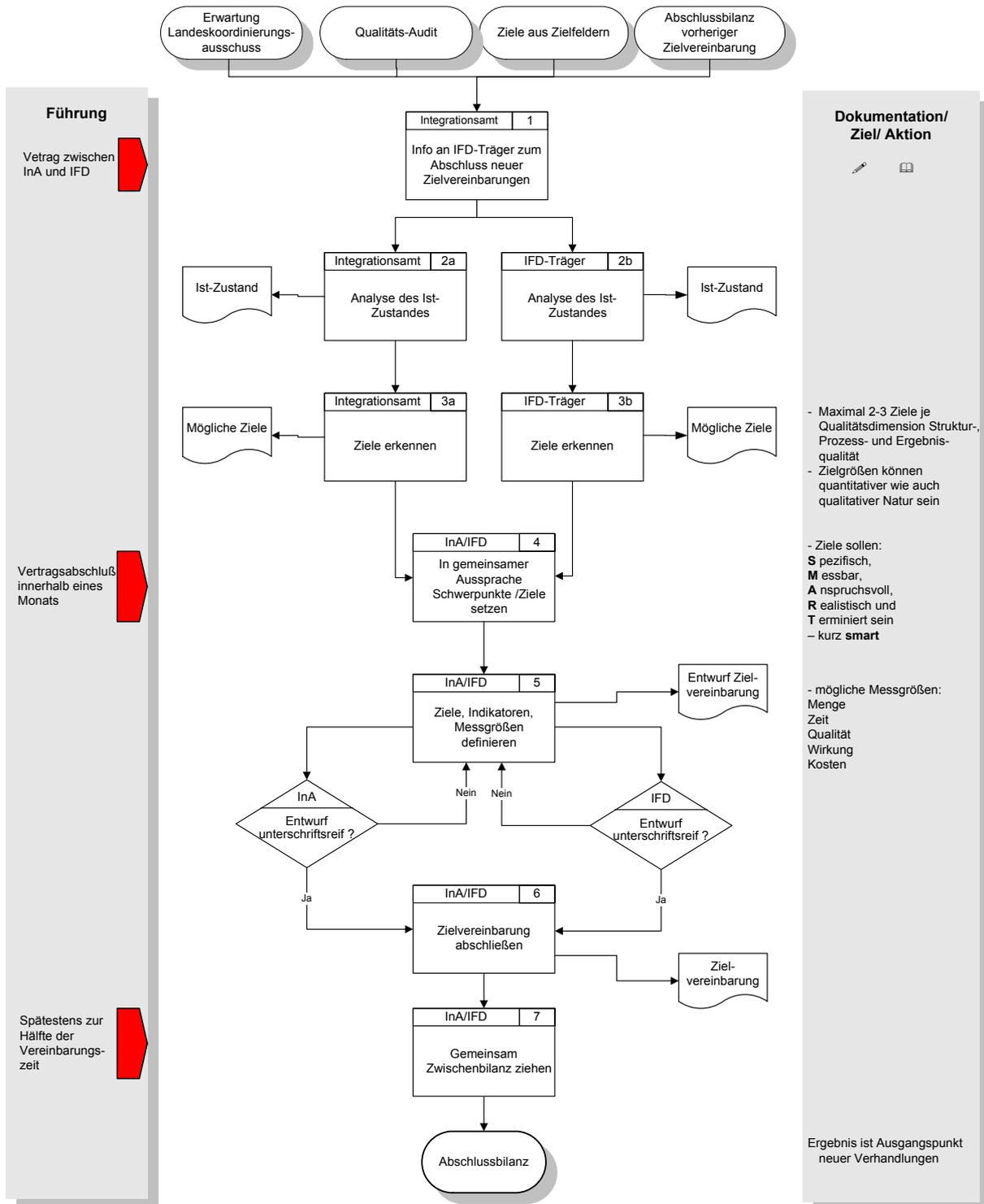
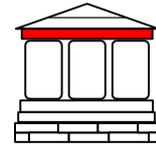
Gegenstand der Zielvereinbarung ist der gesamte IFD, d.h. die Zielvereinbarungen müssen sich sowohl auf den Vermittlungs- als auch auf den Begleitungsbereich des IFD beziehen. Sie werden jährlich zwischen dem Integrationsamt und jedem IFD-Träger abgeschlossen. Es sollten je Zielvereinbarung maximal 9 Ziele definiert werden (je 2 – 3 Ziele zur Strukturqualität, Prozess- und Ergebnisqualität). Es sollen sowohl quantitative als auch qualitative Ziele berücksichtigt werden. Die Abstimmung zu den Erwartungen an die Zielvereinbarung aller Auftraggeber kann über den Landeskoordinierungsausschuss einfließen.

Datei	Datum	Seite
331_Zielvereinbarungen.doc	02.03.2006	1 von 5

3. Führungsqualität

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

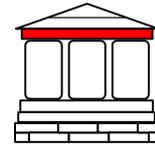
3.3.1 Zielvereinbarungen



3. Führungsqualität

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

3.3.1 Zielvereinbarungen



Rechtzeitig (empfohlen werden 2 bis 3 Monate) vor Inkrafttreten der Zielvereinbarung sollten die ersten Gespräche zum Abschluss der Zielvereinbarung erfolgen. Zur Vorbereitung dieses Gespräches dienen folgende Fragestellungen als Unterstützung:

- Was wurde in der vergangenen Periode angestrebt/erreicht?
- Was will der Gesetzgeber?
- Welche Erwartungen haben die Kunden?
- Was wird bisher vermisst?
- Was haben die Audits ergeben?
- Was soll erhalten bleiben?
- Was ist überflüssig?
- Wo besteht Handlungsbedarf?
- Was soll verändert werden?
- Was soll erreicht bzw. bewirkt werden?
- Was ist beeinflussbar?
- Was ist erreichbar?

Die Zielvereinbarung soll nach dem SMART-Muster abgeschlossen werden. **S**-Spezifisch – **M**-Messbar – **A**-Anspruchsvoll – **R**-Realistisch – **T**-Terminiert.

Berücksichtigt werden nur Ziele, deren Erreichbarkeit vom IFD beeinflussbar ist. Z.B. sollten bei der Vereinbarung von Vermittlungszahlen (Ergebnisqualität) diese unter Berücksichtigung der Leistungsfähigkeit des IFD (Ausstattung, Erfahrung etc.) in Abhängigkeit von den Leistungspotenzialen der Klientel, der Verfügbarkeit von Fördermitteln und sonstigen Unterstützungsmöglichkeiten durch Dritte sowie vom regionalen Arbeitsmarkt abhängig formuliert und die Zielerreichung unter diesen Aspekten bewertet werden. Folgende 6 Punkte sollten grundsätzlich bei der Definition jedes Zieles erörtert werden:

1. Alle wesentlichen Daten zum **Ist-Stand**
2. Bedarf an Neugestaltung (**Was** muss geändert werden? **Welches** neue Ziel ist anzustreben?)
3. Zielobjekt oder Zielinhalt (**Was** und **welches** Ergebnis wollen wir erreichen?)
4. Zielerreichungsgrad oder Zielinhalt (**Wie viel** wollen wir erreichen? **Welches** Ausmaß der Zielerreichung streben wir an?)
5. Zielmaßstab (**Woran** wollen wir messen? **Welche** Messkriterien wenden wir an?)
6. Zeitlicher Bezug (**Bis wann** wollen wir die Ziele erreichen?)

Da Ziele nach dem SMART-Muster auch messbar sein müssen, bietet es sich an, für die vorstehenden Punkte 4. bis 6. jeweils mindestens einen der folgenden Indikatoren je Ziel festzulegen:

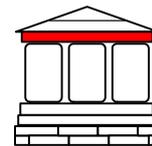
1. **Menge** (Leistungsumfang nach Qualitäten)
2. **Zeit** (Dauer, Termine, Meilensteine, Zeitrahmen)
3. **Qualität** (qualitative Ausprägung des Leistungsergebnisses)
4. **Wirkung** (Leistungsergebnis nach angestrebter Wirkung)
5. **Kosten** (Erlöse, Ressourceneinsatz)

Datei	Datum	Seite
331_Zielvereinbarungen.doc	02.03.2006	3 von 5

3. Führungsqualität

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

3.3.1 Zielvereinbarungen



An folgenden Beispielen soll verdeutlicht werden, wie Ziele definiert und für die Überprüfung ihrer Erreichbarkeit operationalisiert, also messbar gemacht werden können:

Qualitätsdimension	Operatives Ziel	Indikator	Messgröße	Messinstrument	Istgröße heute	Zielgröße	Aktionsprogramm	Verantwortlich	Termin
Strukturqualität	Intensivierung der Zusammenarbeit mit KMU	1. Menge	Zu 1.: Intensivierung der Information von KMU über sbM-Beschäftigung	Zu 1.: Betriebsbesuche und –Infoveranstaltungen	Zu 1.: Daten aus KLIFD abfragen	Zu 1.: Steigerung um 20 %	Gesprächskonzept mit Info-Material erstellen	Teamleiter des IFD	Ende des Vereinbarungszeitraumes
Prozessqualität	Zeitnahe Reaktion auf Anfragen	2. Zeit	Zu 2.: Reaktion innerhalb von 3 Tagen, Erstgespräch innerhalb von 2 Wochen	Zu 2.: Datumsfelder in KLIFD	Zu 2.: Analyse eines aktuellen Zeitraums	Zu 2.: Messgröße in 90 % der Fälle erreichen	Liste mit entspr. Datumsfeldern aus KLIFD erzeugen	Teamleiter des IFD	Ende des Vereinbarungszeitraumes
Ergebnisqualität	Vermittlung auf Arbeits- und Ausbildungsplätze des allg. Arbeitsmarktes	3. Qualität	Zu 3.: Passgerechte Vermittlung	Zu 3.: Befragung des AN und des AG nach Zufriedenheit und Nachhaltigkeit	Zu 3.: Prozentsatz der Vermittlungen nach Analyse eines aktuellen Zeitraums	Zu 3.: Prozentsatz setzen	Befragung konzipieren und durchführen	Teamleiter des IFD	Ende des Vereinbarungszeitraumes

Beim Abschluss der Zielvereinbarung sollte darauf geachtet werden, dass die Gespräche von Personen geführt werden, die über entsprechende Entscheidungskompetenzen verfügen. Ferner sollte das Gespräch in einer kooperativen Art und Weise geführt werden, dennoch sollte eine Rollenklarheit bestehen: Das Integrationsamt ist Strukturverantwortlicher und zugleich Auftraggeber, der (Träger des) IFD ist Auftragnehmer und verantwortlich für die ordnungsgemäße Durchführung der Aufträge.

Während der Laufzeit der Vereinbarung wird dringend empfohlen, eine Zwischenbilanz mit dem Ziel zu ziehen, ggf. Ursachen für das Nichterreichen der Ziele zu ermitteln und dementsprechend steuernd einzugreifen. Eine Abschlussbilanz ist zu ziehen nach Ablauf der Vereinbarung zur Bewertung von Ausmaß und Umfang der Zielerreichung. Durch das Ergebnis der Abschlussbilanz können Erfordernisse der Weiterentwicklung aufgezeigt werden.

Weitere **operative Zielfelder**, welche aus dem SGB IX (§§ 109 ff.) abgeleitet wurden, können sein (beispielhafte Aufzählung):

- **Ergebnisqualität**

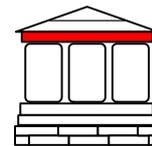
Vermittlung auf Arbeits- und Ausbildungsplätze des allg. Arbeitsmarktes
Bestehen der Probezeit
Dauer der Arbeitsverhältnisse
Eingliederung in Zwischenstufen (z.B. Probebeschäftigung, Trainingsmaßnahmen) zur Teilhabe am Arbeitsleben
Erhalt von bestehenden Arbeits- und Ausbildungsplätzen einschließlich Umsetzung auf angemessene und zumutbare Arbeitsplätze
Sicherung der sozialen Stellung
Klärung beruflicher Perspektive (soweit keine Vermittlung auf bzw. Erhalt des Arbeitsplatzes nicht möglich) – Überleitung in konkrete Maßnahmen
Kundenzufriedenheit
a) (schwer)behinderter Mensch
b) Arbeitgeber
c) Auftraggeber

Datei	Datum	Seite
331_Zielvereinbarungen.doc	02.03.2006	4 von 5

3. Führungsqualität

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

3.3.1 Zielvereinbarungen



- **Prozessqualität**

Information und Beratung von (schwer)behinderten Menschen zur Teilhabe am Arbeitsleben
Unterstützung der BA bei der Berufsorientierung und –beratung
Akquisition von Praktikumsplätzen für Schüler
Individuelles, realistisches Fähigkeits,- Leistungs- und Interessenprofil erstellen
Integrationsplan mit Kunden erstellen
Begleitung der betrieblichen Ausbildung von schwerbehinderten insb. seelisch und lernbehinderten Jugendlichen
Akquisition von Arbeits- oder Ausbildungsplätzen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt
Anforderungsprofil erstellen
Zielgerichtete Vorbereitung auf den Arbeits- oder Ausbildungsplatz
Zielgerichtete Begleitung am Arbeitsplatz im Rahmen der betrieblichen Eingliederung
Unverzögliche Krisenintervention
Zielgerichtete psychosoziale Betreuung
Zielgerichtete Information von Vorgesetzten und Mitarbeitern in Betrieben über Art und Auswirkung der Behinderung
Verbindlich und unverzüglich als Ansprechpartner für die Arbeitgeber zur Verfügung stehen
Arbeitgeber umfassend über Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben informieren
Zügige Ermittlung von zuständigen Leistungsträgern, die im konkreten Fall Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben für Arbeitgeber erbringen
Unverzögliche Unterstützung der Klienten bei der Beantragung von Leistungen bei Leistungsträgern
Fachdienstliche Stellungnahmen

- **Strukturqualität**

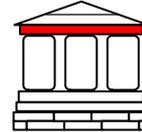
Niedrigschwiligen Zugang von Kunden zum IFD gewährleisten
Es kommt ausschließlich qualifiziertes Fachpersonal zum Einsatz, das über Erfahrungen mit dem zu unterstützenden Personenkreis verfügt
Das Personal verfügt über eine geeignete Berufsqualifikation sowie über eine psychosoziale oder arbeitspädagogische Zusatzqualifikation
Es kommt ausschließlich Personal zum Einsatz, das über ausreichende Berufserfahrung verfügt
Zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit
Zielgerichtete Zusammenarbeit mit den relevanten Akteuren, die einen Beitrag leisten zur Teilhabe am Arbeitsleben
Das Personal absolviert Fortbildungsveranstaltungen mit z.B. psychosozialen, arbeitspädagogischen, arbeits- u. sozialrechtlichen, betriebswirtschaftlichen Inhalten
Die Räumlichkeiten des IFD sind barrierefrei zu erreichen
Die Mitarbeiter des IFD werden sachlich so ausgestattet, dass sie optimale Arbeitsergebnisse liefern können.
Die finanziellen Ressourcen werden zur Erreichung der Ziele optimal eingesetzt

Datei	Datum	Seite
331_Zielvereinbarungen.doc	02.03.2006	5 von 5

3. Führungsqualität

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

3.3.2 Kennzahlen



Allgemeines zu Kennzahlen

Kennzahlen werden heute allerorten definiert, wenn Zielvereinbarungen und Qualitätskriterien diskutiert werden. Sie haben die Aufgabe, zu bestimmten Items Richtwerte festzulegen, an denen sich Einzelne oder Kooperationspartner orientieren. Teilweise werden die Kennzahlen auch einseitig vom Auftraggeber bestimmt, ohne sich an den Erfahrungen oder den lokalen Bedarfen zu orientieren.

So werden durch Kennzahlen Bedarfe für Aufgaben von Diensten oder Leistungserwartungen von Auftraggebern definiert. Kennzahlen können sich auch auf strukturelle Daten beziehen und damit lokale oder regionale Zuschnitte von Leistungsangeboten bestimmen.

In Kennzahlen fließen Erfahrungswerte ebenso ein wie gesetzliche Vorgaben. Dabei werden die Grenzen oft durch die finanziellen oder personellen Ressourcen gesetzt.

Kennzahlen sind als Zielmaßstab zu verstehen und müssen durch konkrete Messkriterien überprüft werden können. Als Indikatoren gelten folgende Bereiche:

- Menge (Leistungsumfang nach Qualität)
- Zeit (Dauer, Termine, Meilensteine, Zeitrahmen)
- Qualität (qualitative Ausprägung des Leistungsergebnisses)
- Wirkung (Leistungsergebnis nach angestrebter Wirkung)
- Kosten (Erlöse, Ressourceneinsatz)

Kennzahlen aus dem Bereich der IFD

Auch in den Integrationsfachdiensten finden Kennzahlen Anwendung:

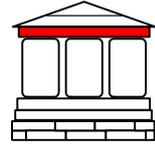
- Bedarfsorientierung: Die Binnendifferenzierung in den IFD hat sich aus den Bedarfen der Aufgabenstellung ergeben. Hier wird die Kennzahl nur mittelbar deutlich, verlangt aber, dass jeder IFD entsprechend mindest eine Fachkraft für die jeweilige Fallgruppe zur Verfügung hält.
- Leistungsorientierung: Die Leistungserwartungen sind schon konkreter. So werden von den Leistungsträgern beispielsweise Vermittlungsergebnisse von einer Vermittlung pro Monat und (Vollzeit-)Vermittler oder ein prozentualer Anteil (z.B. 30% oder 70% bei Bildungsträgern) an positiven Vermittlungsergebnissen erwartet. Bei einzelnen Maßnahmen des IFD (z.B. Erstellung von Fachdienstlichen Stellungnahmen) werden Kennzahlen relevant, die zeitliche Aspekte (14-Tage-Frist) oder inhaltliche Vorgaben definieren. Im Bereich der Kosten wird teilweise der %-Anteil der Refinanzierung mit Kennzahlen belegt.
- Strukturorientierung: Die Kennzahlen mit Strukturorientierung sind beispielsweise: ein IFD pro Agenturbezirk oder 30 Fälle pro (Vollzeit-)Mitarbeiter und Monat.

Datei	Datum	Seite
332_Kennzahlen.doc	18.08.2006	1 von 1

3. Führungsqualität

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

3.3.3 Kundenerwartungen

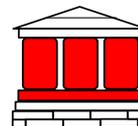


Die meisten Definitionen von Qualität gehen dahin, dass sie als die Erfüllung von Kundenerwartungen bezeichnet wird. Dies stellt sich bei sozialen Dienstleistungen und damit auch bei der Arbeit der IFD als schwierig und auch als problematisch oder zweischneidig heraus: Einerseits sind die Kunden durch ihr Mittun oder ihre Verweigerung an der Produktion der Qualität beteiligt, zum andern können die Interessen mehrerer Kunden auch einander entgegenstehen. Dennoch setzt professionelles Arbeiten in den Integrationsfachdiensten voraus, dass den unterschiedlichen Kundenerwartungen begegnet wird (Klienten, Arbeitgeber, Leistungsträger). Zuvor müssen allerdings Wege entwickelt und gegangen werden, diese zu erschließen. Dies kann auf verschiedene Arten erfolgen: Ausgangspunkt ist häufig die systematische Sammlung von Kundenerwartungen, die Fachkräfte bei Nutzern und Betrieben beobachten konnten. Einen weiteren Weg stellt das Sich-Hinein-Versetzen in den Nutzer dar. Den ‚Königsweg‘ schließlich bildet die Befragung der Betroffenen. Die Befragung verschiedener Akteure soll es ermöglichen, unterschiedliche ‚Kundenerwartungen‘ zu identifizieren und eine Auseinandersetzung damit im weiteren Qualitätssicherungs- und –entwicklungsprozess zu fördern.

Hierzu sind von einer Reihe von Integrationsfachdiensten bereits Materialien entwickelt und erprobt worden, in Nürnberg läuft ein Modellprojekt zum Thema. Systematische Auswertungen der Erfahrungen sind bisher nicht bekannt geworden. Erfolgreiche Materialien sollten über den Ordner AHOI allen Diensten zugänglich gemacht werden.

Datei	Datum	Seite
333_Kundenerwartungen.doc	02.08.2006	1 von 1

4. Prozessqualität



Das vorliegende Referenzmodell zentriert sich vor allem um die Darstellung der Kernprozesse der fachlichen Arbeit der IFD, die meist in Form von Prozessketten dargestellt werden.

Als Kernprozesse werden benannt:

1. Berufliche Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt
2. Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen
3. Betriebliche Beratung

Unter dem ersten Kernprozess ist – in Anbetracht der IFD-Zielgruppen – nicht der bloße Vermittlungsakt zu verstehen, sondern der gesamte Prozess der Vorbereitung und Ermöglichung einer Arbeitsvermittlung bis zu ihrer Absicherung durch eine ggf. erforderliche Nachbetreuung. Im einzelnen werden insofern hier auch diagnostische Maßnahmen, die Erarbeitung von realisierbaren Zielen, der Übergang aus Schule und WfbM und weitere einschlägige Maßnahmen aus der Matrix 4.3 eingeordnet und differenziert beschrieben.

Der zweite Kernprozess der Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen wurde bereits in den vorherigen KASSYS-Ausgaben unter dem Titel "Berufliche Begleitung durch den IFD-B" behandelt. Die neue Benennung nimmt wie bei den anderen Kernprozessen das Ziel – hier Sicherung – in den Titel auf. Die fachdienstlichen Stellungnahmen, die in KASSYS 2 noch als Kernprozess dargestellt wurden, sind aktuell in die Reihe der Maßnahmen eingeordnet worden (siehe Matrix 4.3).

Den dritten Kernprozess stellt nach wie vor die einzelfallunabhängige betriebliche Beratung dar. Ihre Bedeutung hat im Zusammenhang mit den neuen Instrumenten der Integrationsvereinbarung und des Betrieblichen Eingliederungsmanagements an Bedeutung eher noch zugenommen.

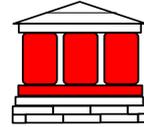
Die Prozessbeschreibungen in KASSYS machen die Aufgabenfelder, die möglichen Vorgehensweisen des Fachdienstmitarbeiters bis hin zu einzelnen Handlungs- und Entscheidungsschritten der Arbeit transparent. Die Orientierung auf Prozessbeschreibungen innerhalb dieses QM-Systems entspricht dabei am ehesten der Spezifik der Arbeit, die ja gerade prozesshaft ist, d.h., dass eine Vielzahl unterschiedlicher, oft sehr dynamischer Beziehungs- und Wirkungszusammenhänge handlungsleitend ist.

Bei Aufnahme der jeweiligen Tätigkeit durch den Fachdienstmitarbeiter sollte bewusst eine Zielstellung vorgenommen werden, die ein bestimmtes Ergebnis, bezogen auf die Erwartung der jeweiligen Kunden, beschreibt. Bezeichnend für die fachliche Arbeit, vor allem in den ersten beiden Kernprozessen, ist aber, dass diese Zielsetzung begründbaren Wandlungen unterliegt, da die Änderungen der Handlungsbedingungen und -spielräume eher die Regel darstellt.

Die Qualität der Fachdienstarbeit lässt sich demnach nicht durch einen einmaligen Ist-Soll-Vergleich bestimmen. Problemlösendes Handeln und die hierfür notwendigen Beziehungsgestaltungen sind an sich prozesshaft und setzen eine fortwährende Selbstreflexion sowie die Sicherung und gegebenenfalls die Klärung des Kundenauftrags voraus.

Die Prozessbeschreibungen in KASSYS bieten hierfür methodische Hilfen.

4. Prozessqualität



Die Beherrschung der Kernprozesse mit ihrer Vielschichtigkeit, den unterschiedlichsten Handlungsoptionen und Interessenkonstellationen, der Fähigkeit, diese zu erkennen und dann auch umsetzen und beachten zu können, stellen die eigentlichen Qualitätsparameter der Arbeit der Integrationsfachdienste dar.

Es ist evident, dass die Fähigkeit der Mitarbeiter, sich in den verschiedenen Handlungsbereichen adäquat bewegen zu können und ihren Kunden gegenüber empathisch zu sein, um nicht an deren Bedürfnissen vorbei zu handeln, die Grundvoraussetzung sozialer Arbeit ist und damit selbstverständlich die Prozessqualität bestimmt. Das Besondere sozialer Dienstleistungen liegt zudem darin, dass die Qualität der Dienstleistung nicht von den Fachleuten – den eigentlichen Erbringern der Dienstleistung – sondern ebenso von den übrigen Beteiligten beeinflusst wird.

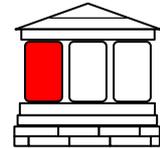
Die Prozessbeschreibungen enthalten, in modellhafter Form, alle für den Ablauf wesentlichen Elemente - d.h. Tätigkeitsfelder, Maßnahmenoptionen (die erkannt und realisiert werden sollten), Entscheidungsstellen (an denen auch Ist-Soll-Vergleiche erforderlich sind), Schnittstellen zu anderen Systemen (die oft regulierungsbedürftig sind), die Nennung von Verantwortlichen und Beteiligten sowie auch Führungsvorgaben und Dokumentationserfordernisse.

Bei der Orientierung an diesen modellhaften Darstellungen ist das Handeln des Beraters nachvollziehbar, Fehlerquellen sind leichter zu ermitteln. Qualitätssicherung heißt in diesem Zusammenhang, dass während des Prozessablaufes die Handlungsschritte und Ergebnisse reflektiert und gegebenenfalls korrigiert werden.

Ständige Prüfung der eigenen Arbeit, auch unter Einbezug der Beteiligten, ist Voraussetzung für das Erreichen eines gewollten Resultates. Die Prozessbeschreibungen formulieren damit qualitative Ansprüche an die Arbeit der Fachdienstmitarbeiter. In QM-Begrifflichkeit ausgedrückt bedeutet das: Die Prozessqualität determiniert die Ergebnisqualität.

4. Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt



Erläuterungen

Die Vermittlung arbeitsloser (schwer)behinderter Menschen ist in den §§109 ff SGB IX definiert: Die Integrationsfachdienste sind Dienste Dritter und können für Maßnahmen zur Teilhabe (schwer)behinderter Menschen am Arbeitsleben beauftragt werden, indem sie beraten, unterstützen und auf geeignete Arbeitsplätze vermitteln. Aufgaben des IFD sind hier insbesondere, die (schwer)behinderten Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt vorzubereiten und geeignete Arbeitsplätze für diese Personengruppe zu akquirieren, mit dem Ziel sie passgenau und dauerhaft zu platzieren.

In den nachfolgenden Prozessen wurde auch die Gesetzesvorgabe zur Vermittlung von (Sonder)-Schulabgängern, von WfbM-Beschäftigten sowie ein niederschwelliger Zugang zum IFD berücksichtigt.

Der Kernprozess Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt ist ein Hauptbestandteil der IFD-Arbeit. Er gliedert sich in einen Hauptprozess (4.1 V1) sowie in folgende verschiedene Vorprozesse, die je nach Zielgruppe durchlaufen werden können:

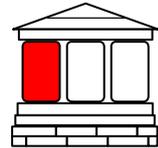
- Übergang (Sonder)-Schule – Beruf (4.1 V2)
- Übergang WfbM – allgemeiner Arbeitsmarkt: Vorklärung und Vorbereitung (4.1 V3)
- Niederschwelliger Zugang (4.1 V4)

Datei	Datum	Seite
41_Kernprozess_Vermittlung_Vorwort.doc	01.08.2006	1 von 1

4. Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

4.1 V1 Erläuterungen Hauptprozess



Im nachfolgenden werden Kerntätigkeiten und Abläufe zur Vermittlung arbeitsloser (schwer)behinderter Menschen in der Hauptprozesskette dargestellt, die die Grundlage einer qualifizierten Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt bilden.

Der Zugang zu diesem Hauptprozess kann unterschiedlich sein. In der Regel beginnt die Tätigkeit mit der Zuweisung durch den Auftraggeber. Wendet sich der Kunde direkt an den IFD, wird dies als niederschwelliger Zugang in einer vorgelagerten Prozesskette dargestellt (4.1 V4).

Niederschwelliger Zugang zu den Angeboten des Integrationsfachdienstes bedeutet, dass der Fachdienst ohne formale Zuweisung Kunden über sein Angebot informieren, sowie seine Zuständigkeit, die Kooperationsgrundlagen und das Kundenanliegen im Sinne einer Auftragsklärung bearbeiten kann.

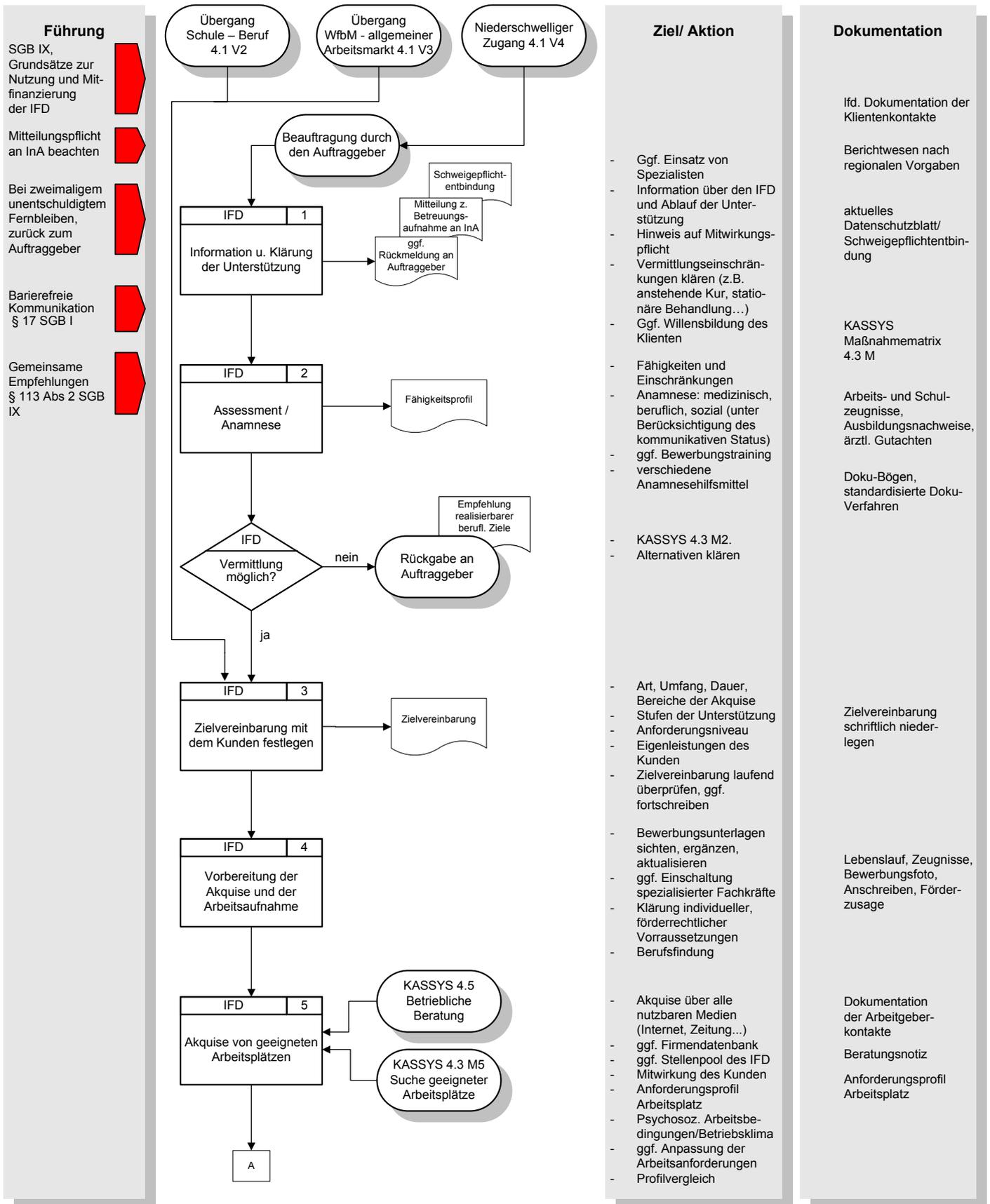
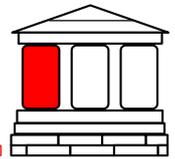
Des Weiteren ist zu berücksichtigen, dass die Prozesse Übergang (Sonder)-Schule - Beruf sowie Übergang WfbM - allgemeiner Arbeitsmarkt der Hauptprozesskette ebenfalls vorgelagert sein können. Diese münden dann in Tätigkeit 3 (Zielvereinbarung) des Hauptprozesses ein.

Datei	Datum	Seite
41V1_Kernprozess_Vermittlung_Hauptprozess_Erlaeuterung.doc	01.08.2006	1 von 1

4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

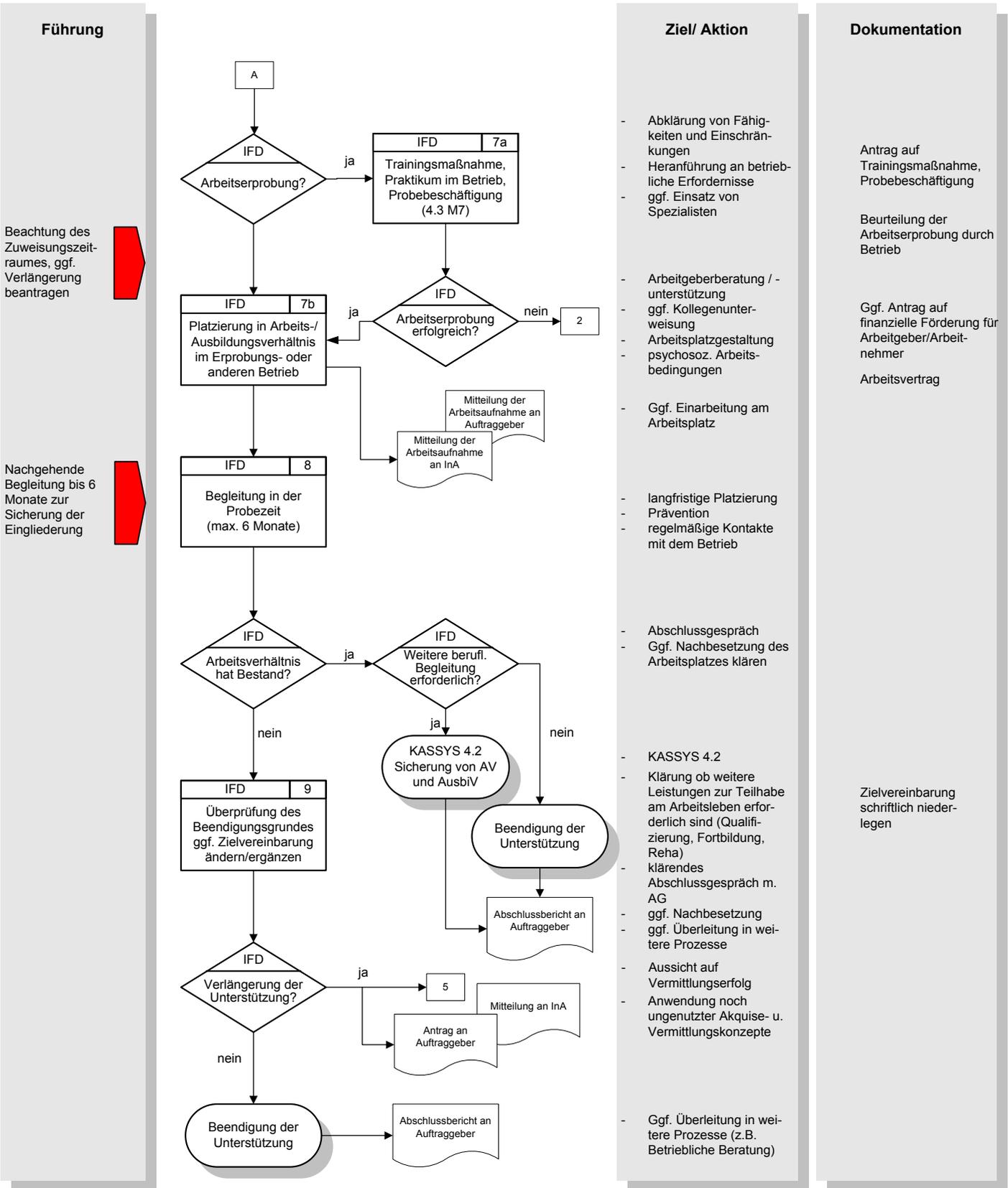
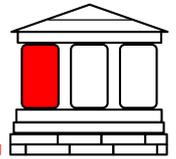
4.1 V1 Hauptprozesskette Vermittlung



4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

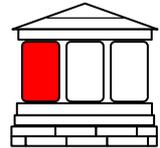
4.1 V1 Hauptprozesskette Vermittlung



4. Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

4.1 V2 Erläuterungen Übergang Schule - Beruf



Im nachfolgenden werden Kerntätigkeiten und Abläufe zur Vorbereitung der Vermittlung von (Sonder)-Schülern auf den allgemeinen Arbeitsmarkt dargestellt.

Die Zielgruppe definiert der Gesetzgeber in § 109 Absatz 2 Nr. 3 SGB IX wie folgt: Schwerbehinderte Schulabgänger, die für die Aufnahme einer Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt auf die Unterstützung eines IFD angewiesen sind.

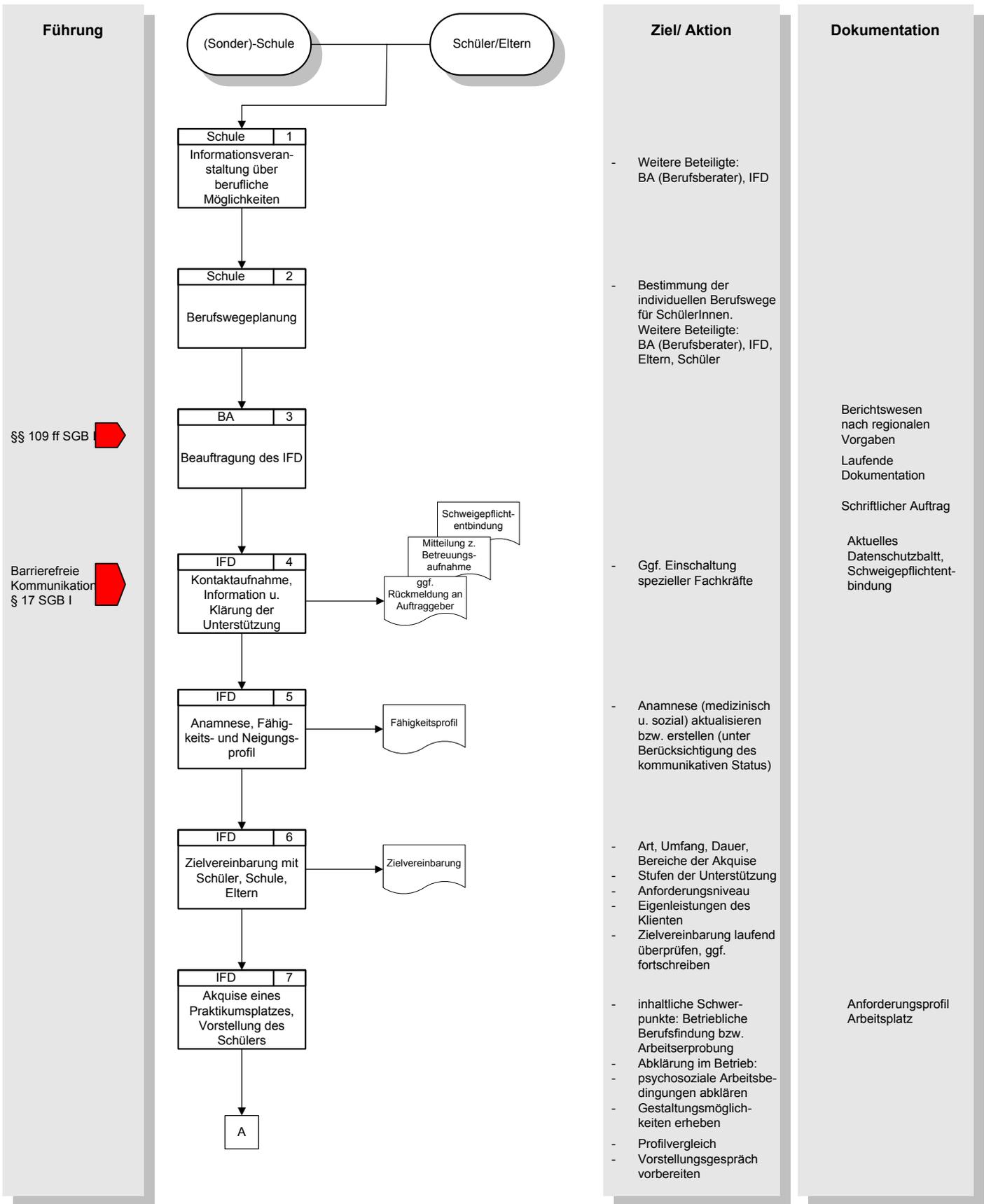
Die Prozesskette beinhaltet die Überprüfung der Vermittlungsfähigkeit auf den allgemeinen Arbeitsmarkt sowie ggf. die Anbahnung der Vermittlung. Sie mündet in Tätigkeit 3 (Zielvereinbarung) der Hauptprozesskette Vermittlung (4.1 V1) ein.

Datei	Datum	Seite
41V2_Kernprozess_Vermittlung_Schule_Erlaeuterung.doc	01.08.2006	1 von 1

4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

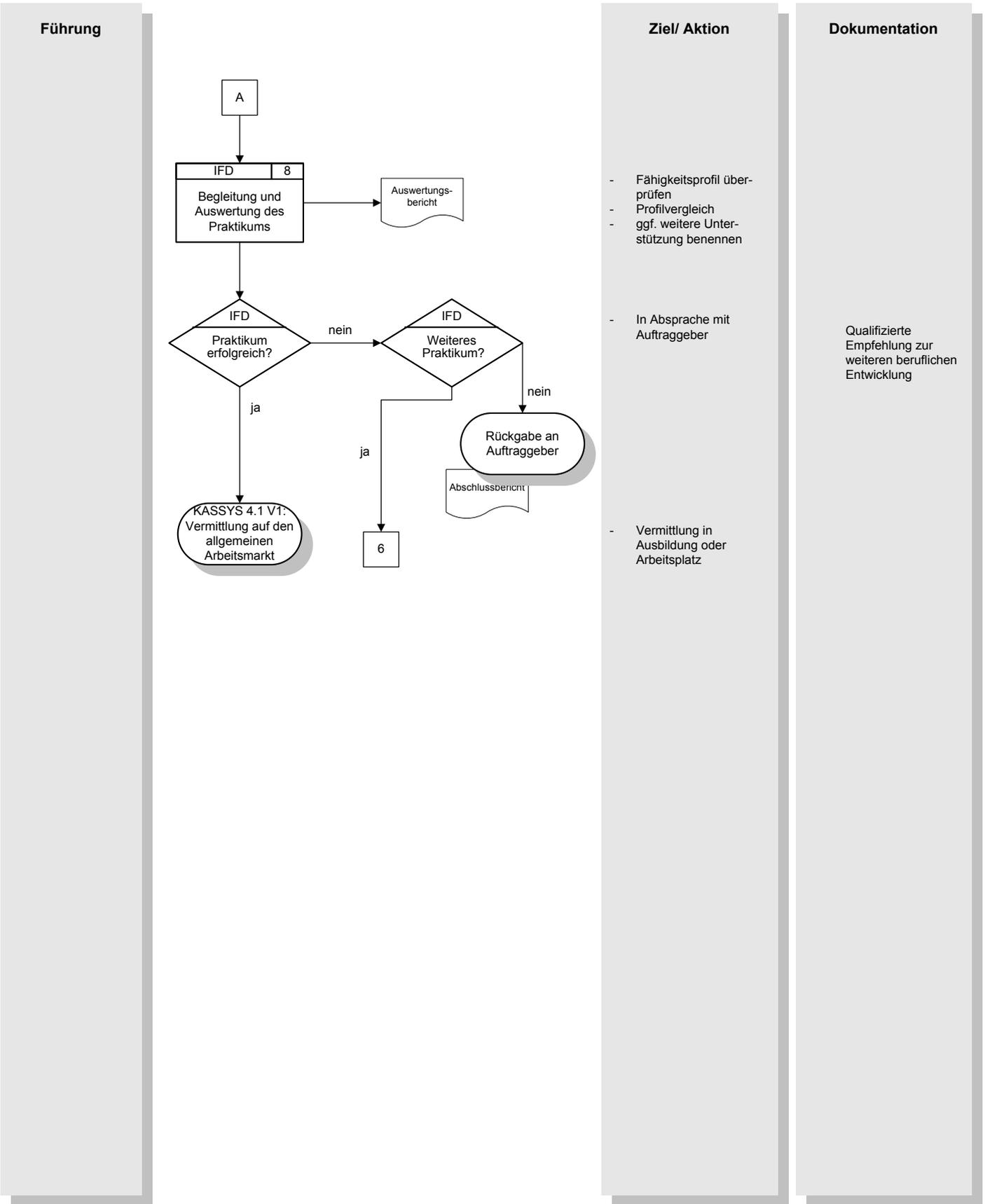
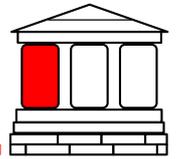
4.1 V2 Prozesskette Übergang (Sonder-)Schule - Beruf



4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

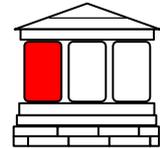
4.1 V2 Prozesskette Übergang (Sonder-)Schule - Beruf



4. Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

4.1 V3 Erläuterungen Übergang WfbM – allgemeiner Arbeitsmarkt



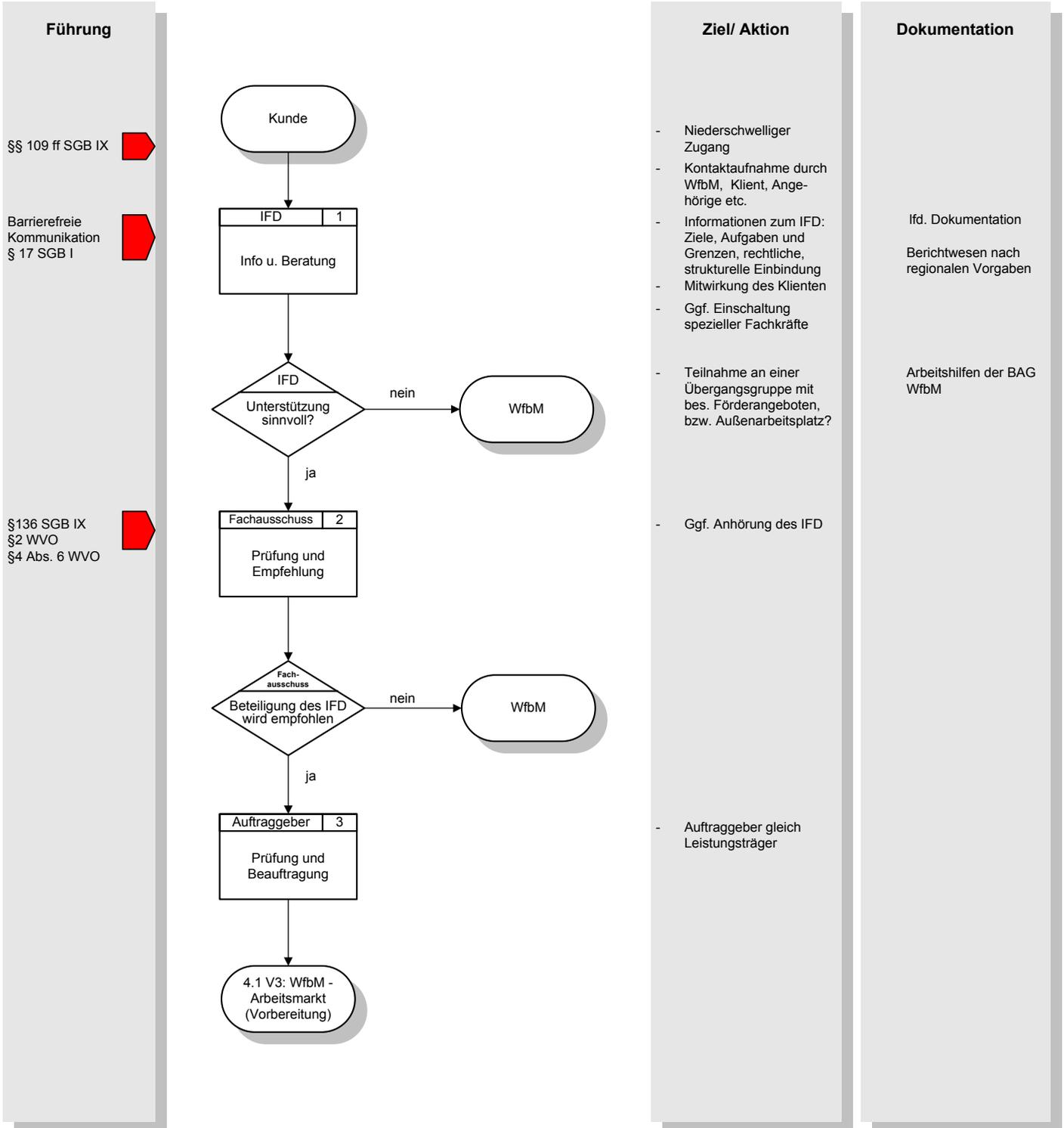
Im nachfolgenden werden Kerntätigkeiten und Abläufe zur Vorklärung bzw. Vorbereitung der Vermittlung von Teilnehmern aus Werkstätten für behinderte Menschen dargestellt.

Die Prozesskette Phase Vorklärung stellt den niederschweligen Zugang der Personengruppe der (schwer)behinderten Menschen aus der WfbM dar. Nach der Beauftragung durch den Auftraggeber geht dieser Prozess in die Phase Vorbereitung über. Die Phase Vorbereitung beinhaltet die Überprüfung der Vermittlungsfähigkeit auf den allgemeinen Arbeitsmarkt sowie ggf. die Anbahnung der Vermittlung. Sie mündet in Tätigkeit 3 (Zielvereinbarung) der Hauptprozesskette Vermittlung (4.1 V1) ein.

Datei	Datum	Seite
41V3_Kernprozess_Vermittlung_WfbM_Erlaeuterung.doc	02.03.2006	1 von 1

4 Prozessqualität

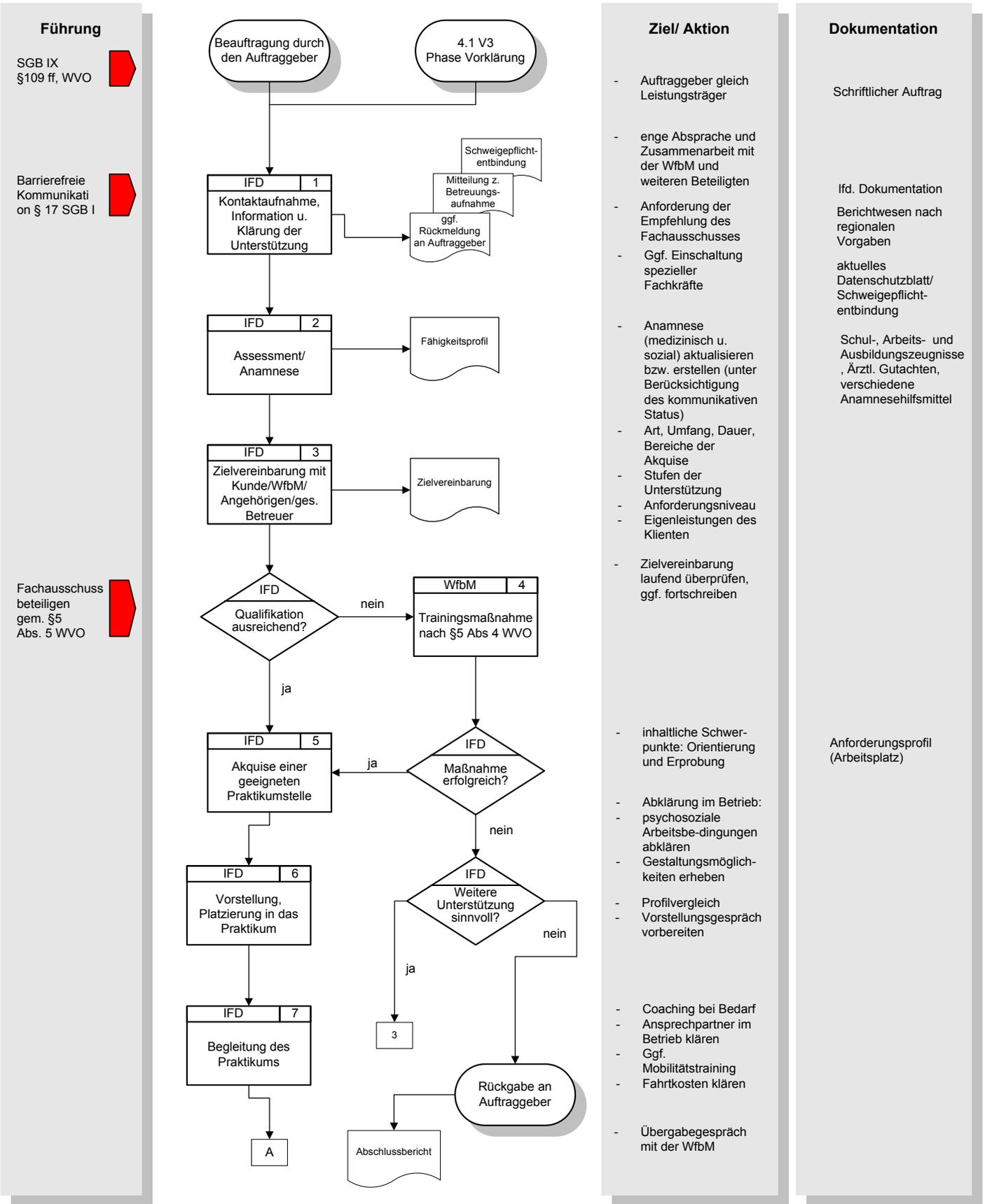
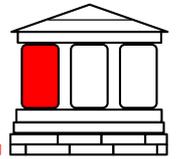
4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt 4.1 V3 Übergang WfbM – Arbeitsmarkt (Vorklä rung)



4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

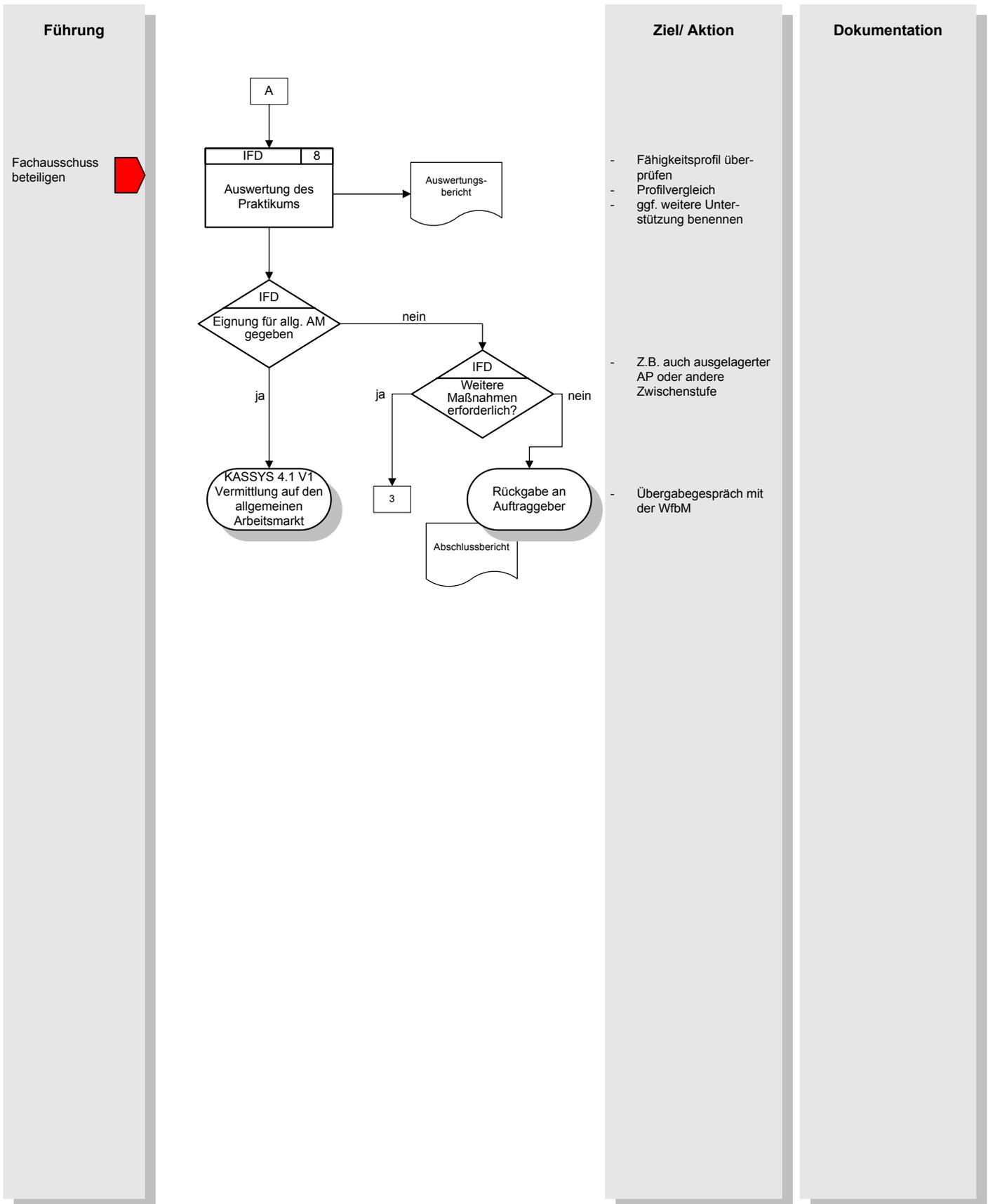
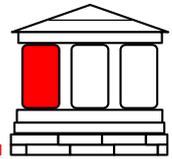
4.1 V3 Übergang WfbM – Arbeitsmarkt (Phase Vorbereitung)



4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

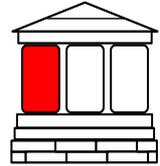
4.1 V3 Übergang WfbM – Arbeitsmarkt (Phase Vorbereitung)



4. Prozessqualität

4.1. Kernprozess: Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt

4.1 V4 Erläuterung Niederschwelliger Zugang



Im nachfolgenden werden Kerntätigkeiten und Abläufe dargestellt, die einen niederschweligen Zugang zum IFD gewährleisten.

Kriterien für einen niederschweligen Zugang zum Integrationsfachdienst sind z.B.:

- die Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme durch Kunden ohne Zugangsbeschränkung oder bürokratischen Vorlauf,
- die Vermeidung von langen Wartezeiten bis zum Erstgespräch,
- Barrierefreiheit,
- die Vernetzung mit abgebenden Einrichtungen,
- Öffentlichkeitsarbeit / Bekanntheit des Angebotes,
- Sprechstunden in Einrichtungen.

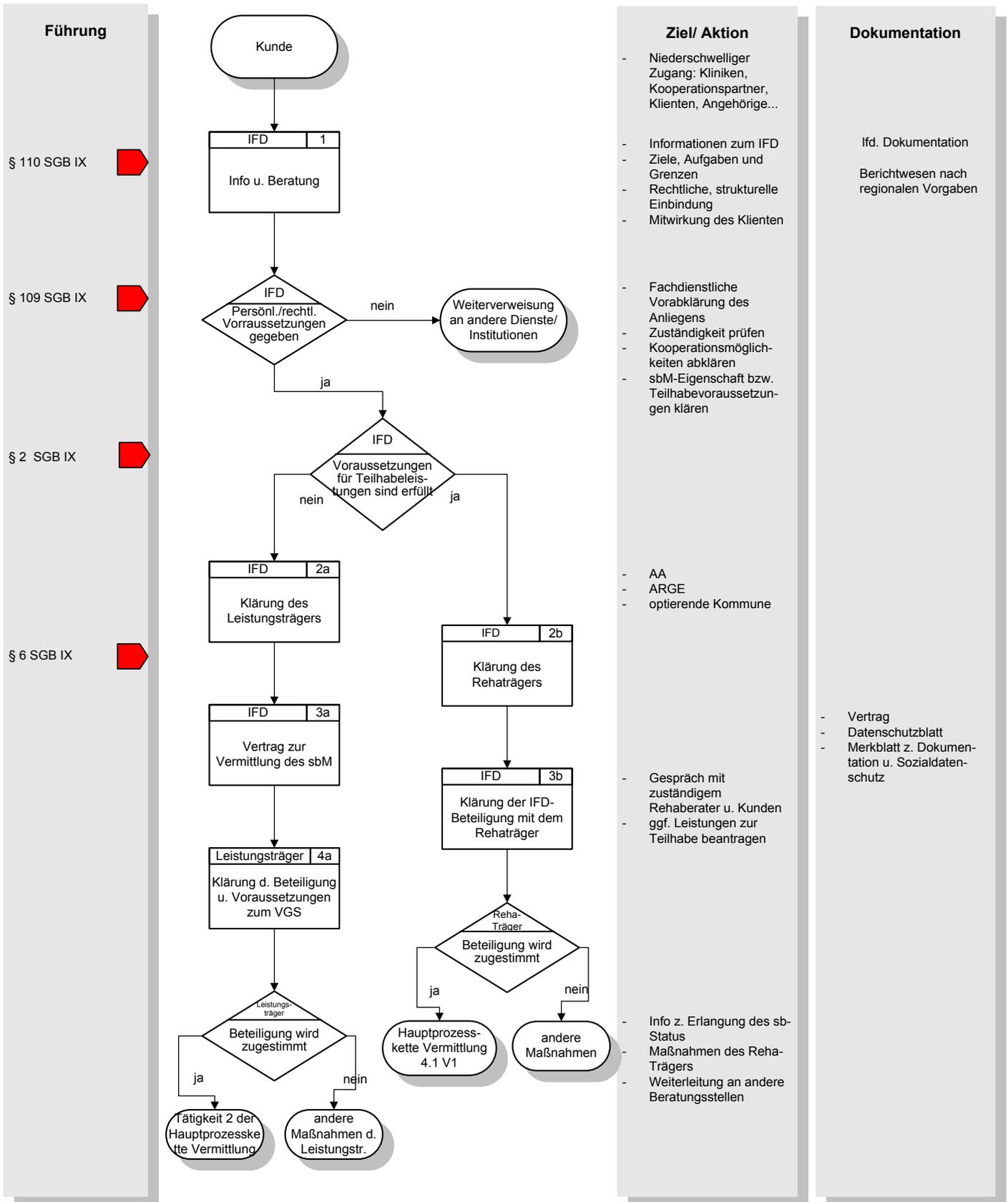
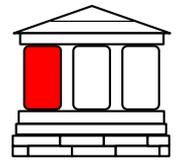
Die folgende Prozesskette beinhaltet die Überprüfung der persönlichen und rechtlichen Voraussetzungen für eine Zuweisung an den IFD durch den zuständigen Auftraggeber. Sind die Voraussetzungen dafür erfüllt, mündet dieser Prozess in die Hauptprozesskette Vermittlung (4.1 V1) ein.

Datei	Datum	Seite
41V4_Kernprozess_Vermittlung_Niederschwellig_Erlaeuterung.doc	02.08.2006	1 von 1

4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

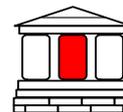
4.1 V4 Prozesskette Niederschwelliger Zugang



4. Prozessqualität

4.2 Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen

4.2 S1 Erläuterungen.



Der Kernprozess Sicherung von Arbeits- und betrieblichen Ausbildungsverhältnissen ist einer der Hauptbestandteile der IFD-Arbeit. Er hat entsprechend den allgemeinen Vorgaben des SGB IX zum Ziel, "... 2. Einschränkungen der Erwerbsfähigkeit ... zu vermeiden, zu überwinden, zu mindern oder eine Verschlimmerung zu verhüten sowie den vorzeitigen Bezug anderer Sozialleistungen zu vermeiden ..., 3. die Teilhabe am Arbeitsleben entsprechend den Neigungen und Fähigkeiten dauerhaft zu sichern ..." (SGB IX § 4 Absatz 1). Im besonderen werden die erforderlichen Hilfen zur Erhaltung (auch zur Erlangung) eines Arbeitsplatzes in Zuständigkeit der Reha-Träger in den §§ 33 ff. und der Integrationsämter in § 102 des Sozialgesetzbuches IX näher bestimmt.

Wir haben bewusst darauf verzichtet, zwischen Beratungen und Betreuungen zu unterscheiden, da die Grenzen fließend sind und die Begriffe auch unterschiedlich angewendet werden. Vor einer Betreuung findet immer eine Beratungsphase statt und einigen Betreuungen schließt sich wiederum eine Beratungsphase an.

Berufliche Begleitung ist eine personenbezogene Arbeit. Sachkompetenz und die Fähigkeit, sich auf Beziehungen einzulassen, werden vom IFD-Mitarbeiter abverlangt. Besonders hier wird deutlich, dass Qualität im engen Zusammenhang mit Beziehungsqualität steht.

(Schwer-)Behinderte Menschen zu begleiten, gemeinsame Maßnahmen festzulegen und durchzuführen sind der Schwerpunkt der Arbeit. Die Vielfalt wird in der Maßnahmenmatrix (4.3 M) deutlich. Es kommt hier nicht auf die Quantität, sondern auf die Qualität der einzelnen Schritte an.

Ziel des Begleitungsprozesses ist es, dem Klienten Hilfe zur Selbsthilfe zu geben, damit dieser für sich Wege im beruflichen Kontext findet, seine Lebenssituation selbständig zu bewältigen.

Der wesentliche Punkt der Zielsetzung ist der Zielvereinbarungsprozess mit den Auftraggebern (Klient, Betrieb, Leistungsträger) im jeweiligen Kontext.

Erläuterungen zur Prozessdarstellung

Nachfolgend ist der Prozess der Einzelfallbegleitung im IFD als Referenzmodell beschrieben. Es handelt sich um die Darstellung des Prozessablaufs als Flussdiagramm, in dem die wesentlichen Arbeitsschritte und -inhalte des Begleitungsprozesses in ihrer Abfolge festgehalten sind. Ergänzt wird diese Darstellung durch die Angabe wichtiger Führungsgrößen des Prozesses (wie gesetzliche Grundlagen der Arbeit, Regelungen in Rahmenvereinbarungen, Zeitvorgaben etc.), durch erläuternde Bemerkungen zu Zielsetzungen und Aktionen für einzelne Prozessschritte und durch Hinweise auf notwendige Dokumentationen im Verlauf des Prozesses und vorhandene Dokumentationshilfen. Eine Legende zur Erklärung der verwendeten Symbolik befindet sich in Anlage 1.

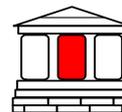
In der Darstellung des Zugangs zum Prozess, der auch direkt durch die Klienten, ihr Umfeld oder die Betriebe / Dienststellen erfolgen kann, wird deutlich, dass auch bei der Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen Wert gelegt wird auf die Möglichkeit des niederschweligen Zugangs für alle denkbaren Kunden.

Datei	Datum	Seite
42S1_Kernprozess_Sicherung_Erlaeuterungen.doc	01.08.2006	1 von 2

4. Prozessqualität

4.2 Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen

4.2 S1 Erläuterungen.



Die durchzuführenden Maßnahmen liegen in Form einer Matrix (4.3 M1 bis M16) vor. Es ist der Versuch einer systematischen Darstellung der Haupttätigkeitsfelder des IFD im beruflichen Begleitungsprozess. Zum großen Teil werden diese Tätigkeitsfelder (4.3 T1 bis T10) durch eigene detaillierte Prozessbeschreibungen untersetzt. Jedes Tätigkeitsfeld wird durch eine Reihe von einzelnen Maßnahmen realisiert, die sich in ihrer inhaltlichen Komplexität sehr unterscheiden. Auch für einen Großteil der Maßnahmen liegen Prozessbeschreibungen vor.

Die Maßnahmenmatrix ist ein Modell zur Erfassung und Darstellung der Vielfalt der Aufgaben und Inhalte der IFD-Arbeit. Somit stellt sie auch eine Beschreibung der Angebote und Leistungen des Dienstes dar. Die Maßnahmen, die in einem bestimmten Tätigkeitsfeld vorrangig angewandt werden können, sind durch ein Kreuz gekennzeichnet. **Sie sind optional, je nach Erfordernis des Einzelfalles, einsetzbar.** Maßnahmen, die nicht in einem bestimmten Tätigkeitsfeld angekreuzt sind, weil sie eher selten in diesem Tätigkeitszusammenhang eine Rolle spielen, können im Einzelfall dennoch Anwendung finden.

Die verschiedenen Tätigkeitsfelder und deren Maßnahmen sind in der Regel ineinander übergehende oder parallel ablaufende Prozesse.

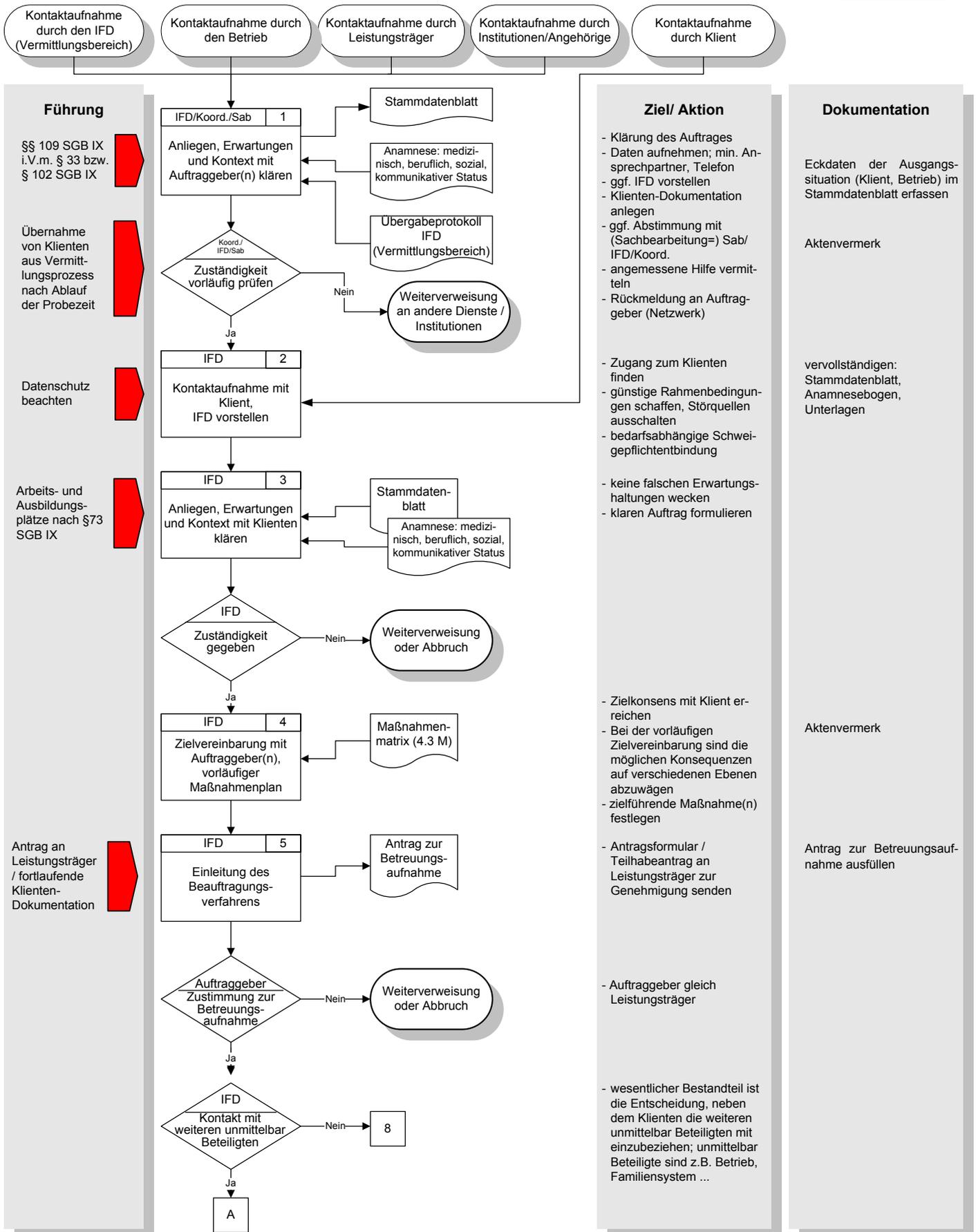
Die Maßnahmenmatrix ist ein dynamisches Modell, das für Veränderungen und Ergänzungen, besonders auch unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten, offen ist.

Datei	Datum	Seite
42S1_Kernprozess_Sicherung_Erlaeuterungen.doc	01.08.2006	2 von 2

4. Prozessqualität

4.2 Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen

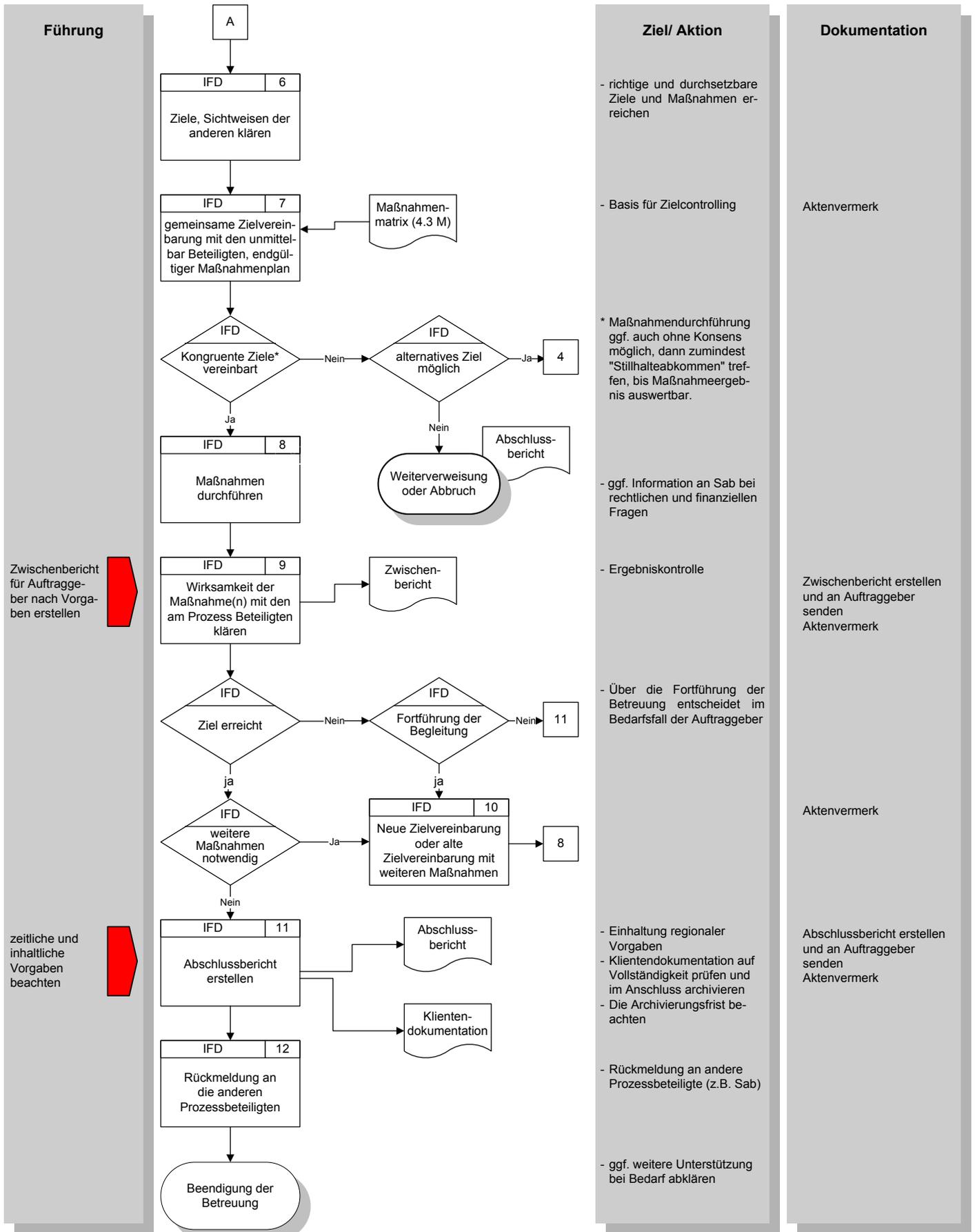
4.2 S2 Prozesskette



4. Prozessqualität

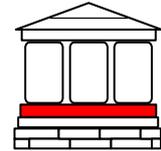
4.2 Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen

4.2 S2 Prozesskette



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



Bei der Leistungserbringung durch den IFD stellen die Prozessketten einen roten Faden dar. Die Kompetenz des Beraters zeichnet sich dadurch aus, dass der Berater sich bewusst macht, in welchem Tätigkeitsfeld er sich zur Zeit im jeweiligen Fall bewegt, und welche Maßnahmen den größten Erfolg zur Zielerreichung versprechen. Dieses Zusammenspiel von Tätigkeitsfeldern und Maßnahmen ist in einer separaten Matrix dargestellt. Die gekennzeichneten Maßnahmen in einem Tätigkeitsfeld stellen eine Auswahl dar und müssen somit nicht zwingend bei jedem Fall komplett durchgeführt werden!

Im Folgenden werden die möglichen Tätigkeitsfelder und Maßnahmen des IFD dargestellt. Die Maßnahmen können den einzelnen Tätigkeitsfeldern zugeordnet werden. Dabei wurde der Schwerpunkt auf die prozesshafte Beschreibung des Tätigkeitsfeldes und der Maßnahme und nicht auf die methodische Vorgehensweise gelegt.

Nicht alle Tätigkeitsfelder / Maßnahmen liegen als detaillierte Prozessdarstellung vor, bzw. nur bei einigen beschriebenen Maßnahmen sind methodische Vorgehensweisen hinterlegt.

In Einzelfällen wurden als weitere Arbeitshilfen im Ordner AHOI wichtige Literaturquellen angegeben oder grundlegende Literatur, Formblätter, Checklisten usw. beigefügt. Für den Anwender eröffnet dies die Möglichkeit, aktuelle Informationen, eigene Prozessdarstellungen bzw. Arbeitshilfen zu hinterlegen.

Datei	Datum	Seite
43_Massnahmen_und_Taetigkeiten.doc	02.08.2006	1 von 1

KASSYS – Matrix

4.3 M "Maßnahmen und Tätigkeitsfelder des IFD" (mit Zuordnung)

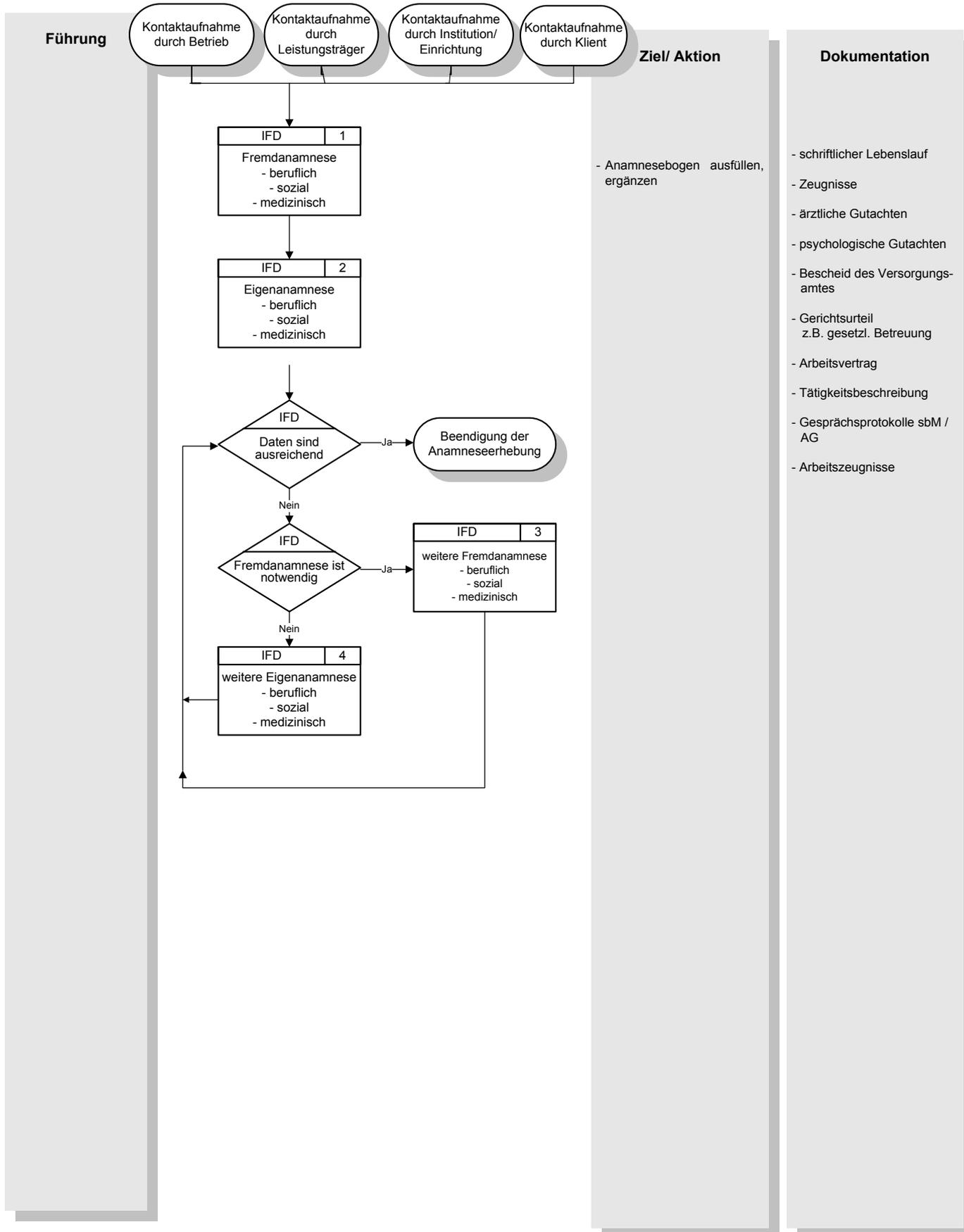
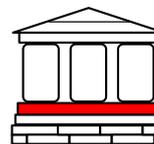


Maßnahmen und Tätigkeitsfelder des IFD											
	Kürzel:	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
	Tätigkeitsfelder	Vorbereitung für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt (auch Übergang)	Arbeitsvermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt	Begleitung der betrieblichen Ausbildung (schwer)behinderter Jugendlicher	(Stufenweise) Wiedereingliederung in den Betrieb	Sicherung des bestehenden Arbeitsverhältnisses	Umsetzung des Klienten im Betrieb	Mitwirkung bei Kündigungsverfahren	Begleitung bei Arbeitsplatzverlust	Hilfe zur Klärung u. Förderung der beruflichen Perspektive	Maßnahmen zur sozialen Sicherung
	Maßnahmen										
M1	Soziale, medizinische, berufliche Anamnese	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
M2	Erarbeitung realisierbarer beruflicher Ziele	X	X	X		X	X	X	X	X	
M3	Arbeitsdiagnostik	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
M4	Akquise einstellungsbereiter Betriebe	X	X								
M5	Suche eines geeigneten Arbeitsplatzes	X	X		X		X				
M6	Training sozialer / kommunikativer Kompetenzen	X	X	X	X	X	X		X	X	X
M7	Innerbetrieblicher Arbeitsversuch	X	X		X	X	X				
M8	Außerbetriebl. oder betriebl. Arbeitstraining - Grundarbeitsfähigkeiten, Instrumentelle Fertigkeiten, Fachwissen / Anpassungsqualifikation	X	X	X	X	X	X			X	
M9	Einzelfallberatung, -Verhandlung mit verschiedenen Betriebsebenen (GF, PA, BR, SBV, MA ...)		X	X	X	X	X	X			X
M10	Beratung bei der Veränderung der Arbeitsorganisation/Arbeitsbedingungen		X	X	X	X	X	X			
M11	Krisenmanagement	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
M12	Organisation innerbetrieblicher personeller Unterstützung		X	X	X	X	X				
M13	Unterstützung des Arbeitgebers bei Klärung und Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben		X	X	X	X	X	X			
M14	Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei Klärung und Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (inkl. Sb-Ausweis)	X		X		X	X				
M15	Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Auswahl und Beantragung von technischen Arbeitshilfen		X	X	X	X	X			X	
M16	Fachdienstliche Stellungnahme im Rahmen von Rehabilitation und Teilhabe		X	X	X	X	X	X	X		

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

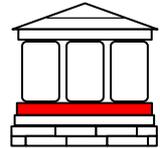
4.3 M1 Soziale, medizinische und berufliche Anamnese



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M1 Anamnese - Liste relevanter Daten



Die Anamnese ist die systematische Befragung, die eine Fachkraft des Integrationsfachdienstes zu Beginn der Betreuung mit dem Ziel durchführt, die aktuellen, relevanten Lebensumstände des Klienten und seiner Vorgeschichte zu erheben.

Durch eine sorgsame Erhebung der Ausgangslage mittels einer Fremd- und Eigenanamnese werden die weiteren fachdienstlichen Unterstützungsprozesse vorbereitet. Neben der Entgegennahme von Informationen gibt eine Eigenanamnese durch den Klienten der Fachkraft zudem die Gelegenheit, den Klienten hierbei zu beobachten und zusätzliche Erkenntnisse zu sammeln.

Nach dem jeweiligen Gegenstand der Befragung kann man die Anamnese im Rahmen der Aufgaben des Integrationsfachdienstes in drei große Bereiche untergliedern: soziale, medizinische und berufliche Anamnese.

Die Anamnese fragt hierbei zumindest nach folgenden Inhalten:

1. Klient

- 1.1 Name
- 1.2 Vorname
- 1.3 Geschlecht
- 1.4 Geburtsdatum
- 1.5 Anschrift (Postleitzahl, Wohnort, Straße, Hausnummer)
- 1.6 Telefon, Fax, E-Mail (dienstlich, privat)
- 1.7 Staatsangehörigkeit
- 1.8 Familienstand
- 1.9 Lebensform
- 1.10 gesetzliche Betreuung (ja/nein)

2. Kontaktpersonen

- 2.1 Familienangehörige (Name, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail, Verwandtschaftsverhältnis)
- 2.2 gesetzlicher Betreuer (Name, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail, Betreuungsbereiche)
- 2.3 Arzt / Therapeut (Name, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail, Fachgebiet)

3. Behinderung

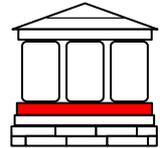
- 3.1 Betreuungsrelevante Erkrankung / Behinderung
- 3.2 Diagnose / Spezifikation
- 3.3 Schwerbehinderung (Status)
- 3.4 Grad der Behinderung
- 3.5 Weitere Erkrankung / Behinderung
- 3.6 Kommunikationsart bei Hörbehinderung / Gehörlosigkeit
- 3.7 Visuelle Verhältnisse bei Blindheit / Sehbehinderung
- 3.8 Orientierung/Mobilität
- 3.9 Medikation
- 3.10 Einfluss der Medikation auf die Arbeitsfähigkeit
- 3.11 Behinderungsbedingte Einschränkungen am Arbeitsplatz
- 3.12 Technische Hilfen / Mobilitätshilfen
- 3.13 Technische Ausstattung am Arbeitsplatz

Datei	Datum	Seite
43M01_Anamnese_Datenliste.doc	28.07.2006	1 von 3

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M1 Anamnese - Liste relevanter Daten



4. Schulbildung

- 4.1 Datum (von / bis)
- 4.2 Status
- 4.3 Schulabschluss
- 4.4 Schulart
- 4.5 Behinderungsspezifische Einrichtung
- 4.6 Schule (Name, Anschrift)
- 4.7 Lehrer (Name, Telefon, Fax, E-Mail)

5. Berufsausbildung

- 5.1 Datum (von / bis)
- 5.2 Status
- 5.3 Berufsbezeichnung
- 5.4 Ausbildungsstätte (bei außerbetrieblicher Ausbildung)
- 5.5 Behinderungsspezifische Einrichtung
- 5.6 Betriebliche Ausbildung (Name des Betriebes, Anschrift)
- 5.7 Inhaber, Betriebsleiter, Geschäftsführer (Name, Telefon, Fax, E-Mail)
- 5.8 Ausbilder (Name, Telefon, Fax, E-Mail)
- 5.9 Besondere Kenntnisse / Qualifikation

6. Erwerbsgeschichte

- 6.1 Datum (von / bis)
- 6.2 Arbeitgeber
- 6.3 Tätigkeitsart
- 6.4 Berufliche Maßnahmen vor der IFD - Betreuungsaufnahme
- 6.5 Zeiten ohne versicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis

7. Aktueller Erwerbsstatus

- 7.1 Berufsstatus
- 7.2 Einkommensart
- 7.3 Beginn
- 7.4 Ende (bei Befristung)
- 7.5 Berufsbezeichnung der Tätigkeit
- 7.5 Beschäftigungsniveau
- 7.6 Wochenarbeitszeit
- 7.7 Berufliche Stellung

8. Arbeitgeber

- 8.1 Name des Betriebes / der Institution
- 8.2 Betriebsart
- 8.3 Wirtschaftszweig / Branche
- 8.4 Anschrift (Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer)
- 8.5 Inhaber, Betriebsleiter, Geschäftsführer (Name, Telefon, Fax, E-Mail)
- 8.6 Vorgesetzter (Name, Telefon, Fax, E-Mail)
- 8.7 Schwerbehindertenvertretung (Name, Telefon, Fax, E-Mail)
- 8.8 Betriebsrat / Personalrat (Name, Telefon, Fax, E-Mail)

Datei	Datum	Seite
43M01_Anamnese_Datenliste.doc	28.07.2006	2 von 3

4. Prozessqualität
4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder
4.3 M1 Anamnese - Liste relevanter Daten



9. Betreuungsanliegen

10. Leistungsträger

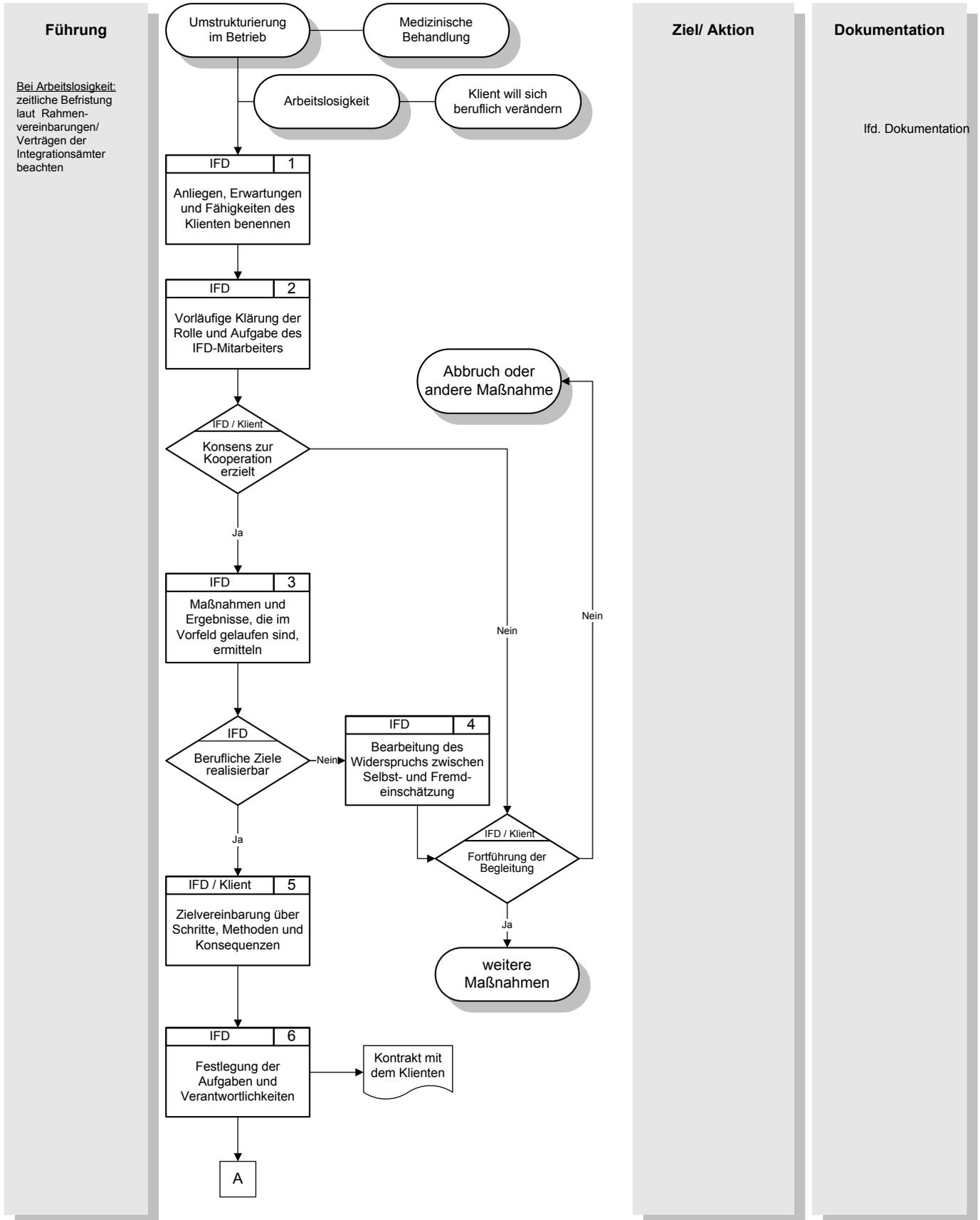
- 10.1 Institution
- 10.2 Anschrift (Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer)
- 10.3 Telefon
- 10.4 Ansprechpartner
- 10.5 Sozialversicherungsnummer / Kundennummer / Aktenzeichen

Datei	Datum	Seite
43M01_Anamnese_Datenliste.doc	28.07.2006	3 von 3

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

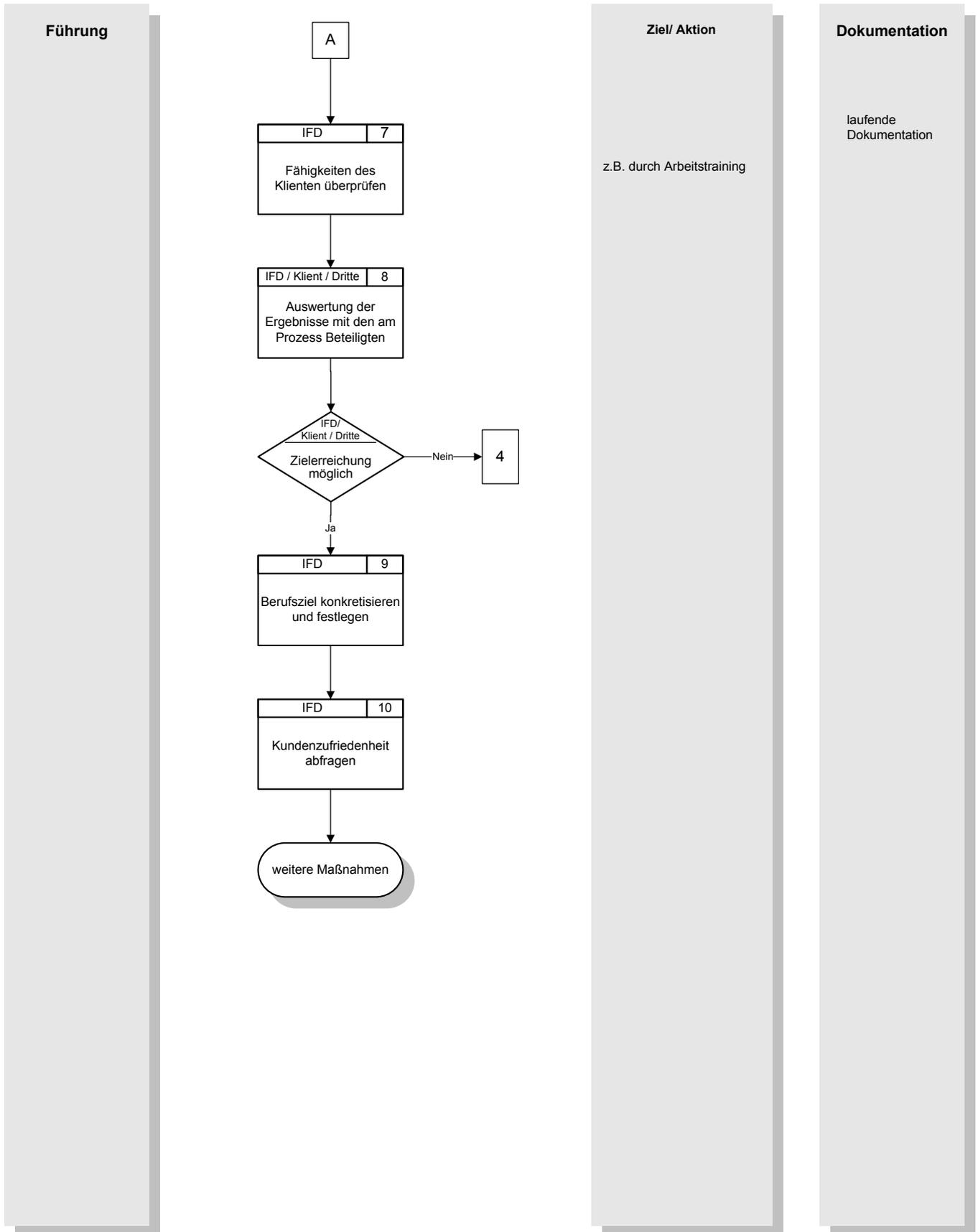
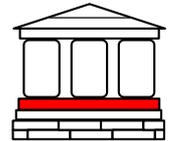
4.3 M2 Erarbeitung realisierbarer beruflicher Ziele



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

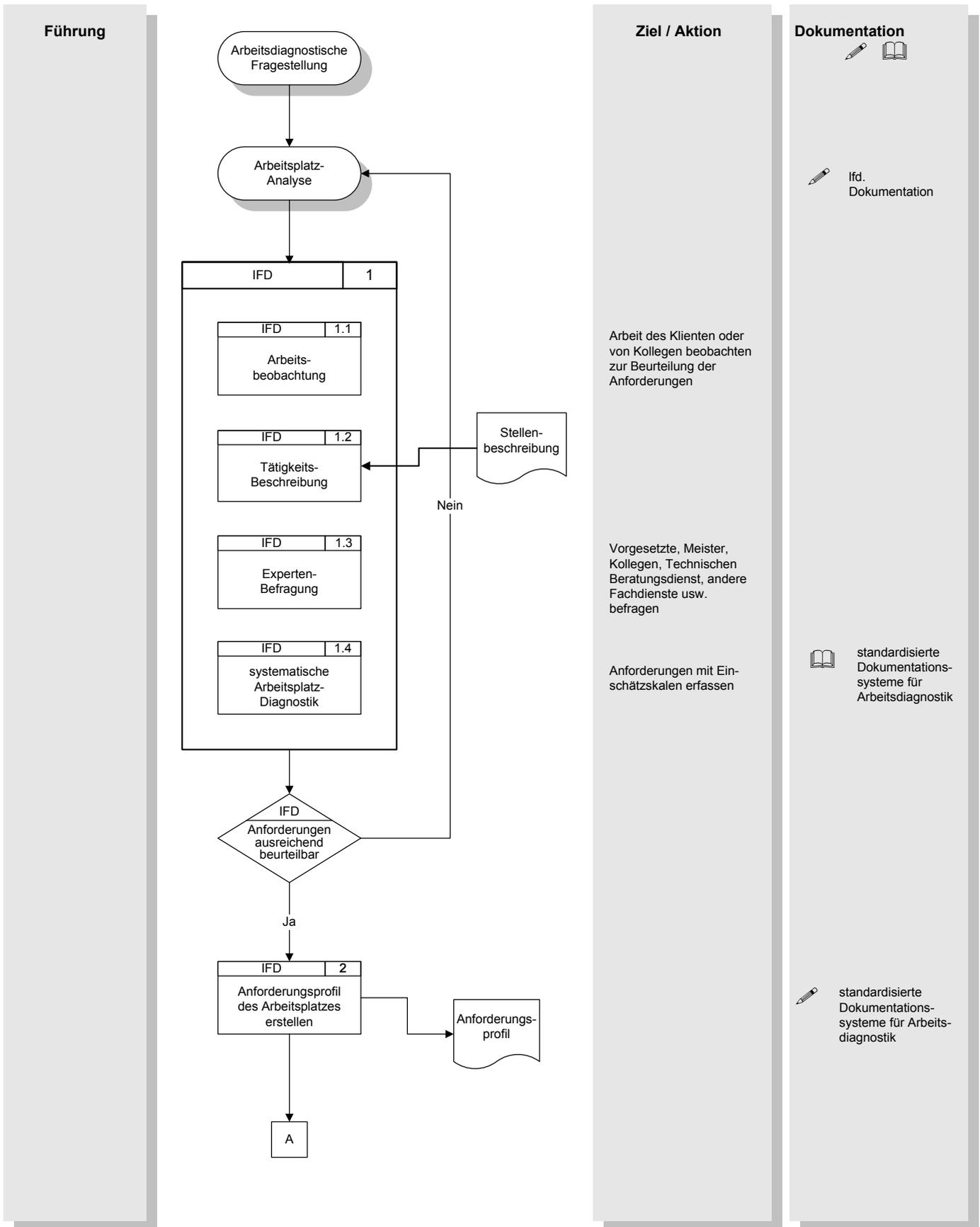
4.3 M2 Erarbeitung realisierbarer beruflicher Ziele



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

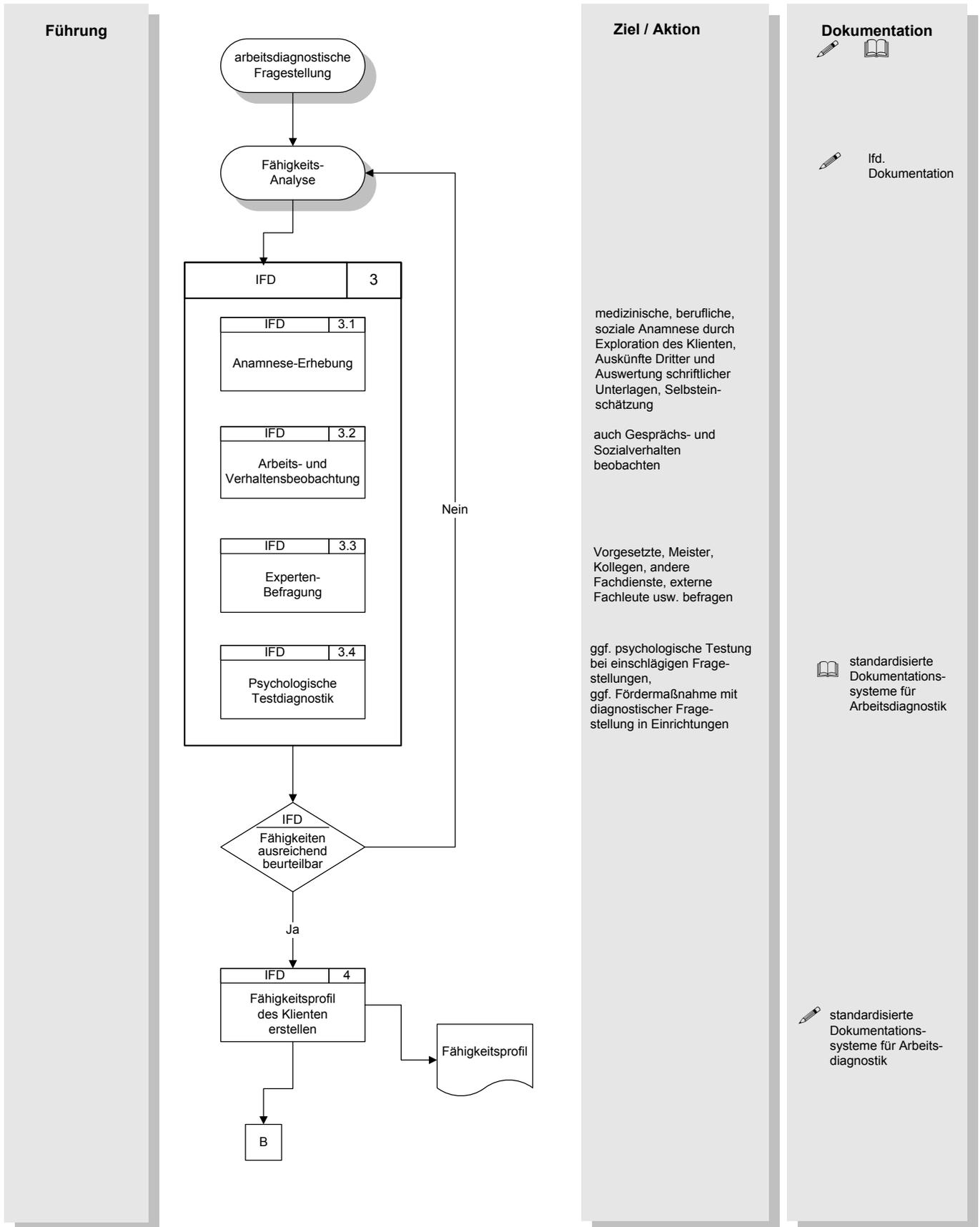
4.3 M3 Arbeitsdiagnostik: 1. Anforderungsanalyse



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

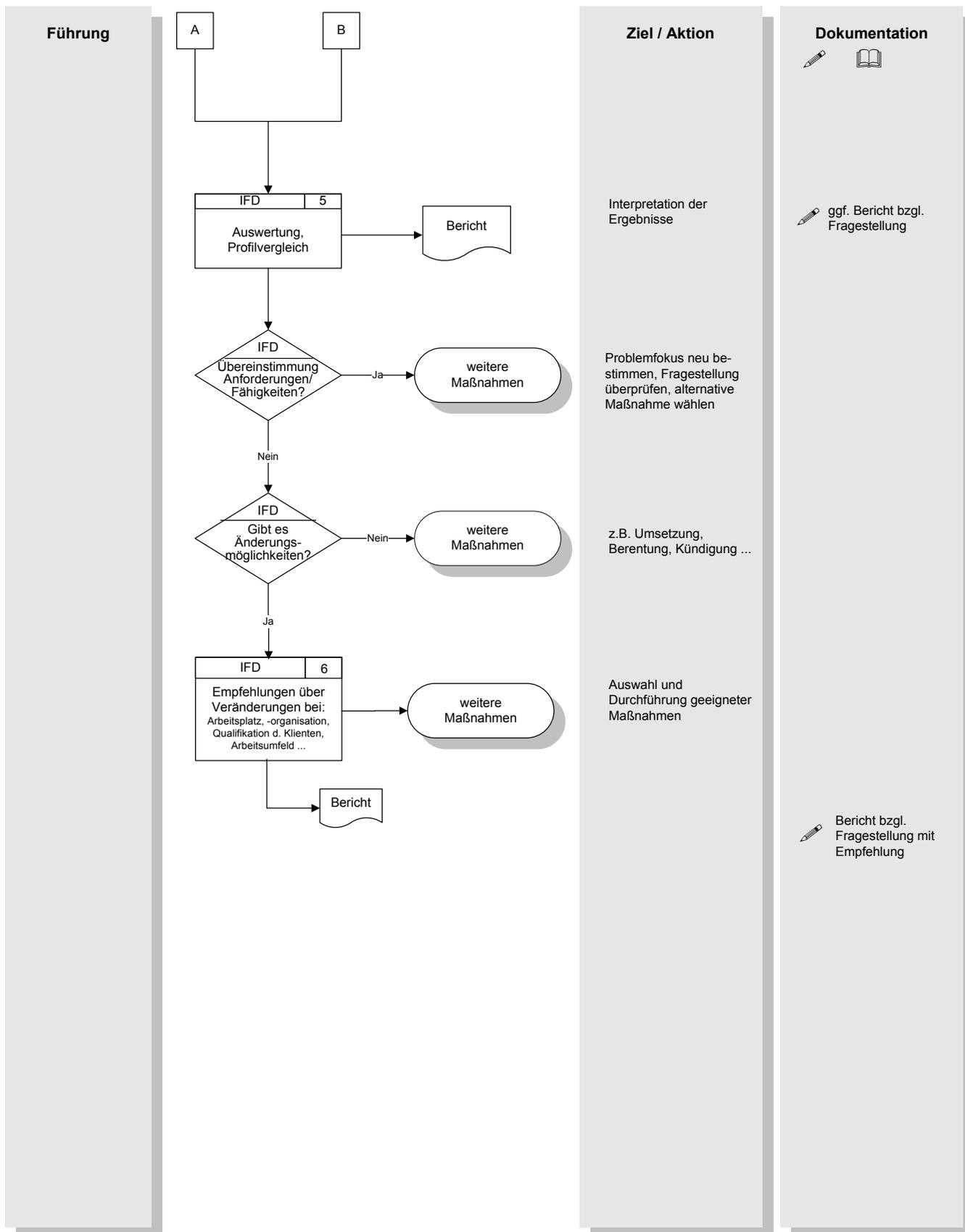
4.3 M3 Arbeitsdiagnostik: 2. Fähigkeitsanalyse



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

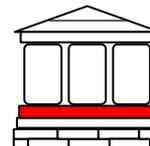
4.3 M3 Arbeitsdiagnostik: 3. Profilvergleich



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Vermittlung und Sicherung

4.3 M3 Arbeitsdiagnostik – MELBA



MELBA – ein Instrument zur beruflichen Rehabilitation und Integration

Das Profilvergleichsverfahren MELBA (**M**ermalprofile zur **E**ingliederung **L**istungsgewandelter und **B**ehinderter in **A**rbeit) wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Sozialordnung entwickelt. Es handelt sich dabei um ein Instrument, das den Anwender bei der Bearbeitung einer Vielzahl von Fragestellungen, die im Kontext beruflicher Integration und Rehabilitation auftreten, unterstützen kann. MELBA ist Teil eines Gesamtverfahrens zum Profilvergleich von Fähigkeiten und Anforderungen mit Namen IMBA (**I**ntegration von **M**enschen mit **B**ehinderungen in die **A**rbeitswelt), das auch körperliche Merkmale und ergonomische Gegebenheiten umfasst.

MELBA (wie auch IMBA) ist in einem mehrjährigen wissenschaftlichen Forschungs- und Modellprojekt unter universitärer Leitung entwickelt und überprüft worden – unter Berücksichtigung von Menschen mit und ohne Behinderung und von Arbeitsplätzen unterschiedlichsten Anforderungsniveaus aus allen Branchen. Dies bietet zum einen eine sichere Gewähr für verlässliche Beurteilungen von Fähigkeiten und Anforderungen und sorgt zum anderen für die notwendige Gerichtsfestigkeit von fachdienstlichen Stellungnahmen, die auf MELBA-basierten Beurteilungen beruhen.

Das Profilvergleichsverfahren MELBA enthält drei Elemente: (1) Auf einem Fähigkeitsprofil können die tätigkeitsbezogenen Fähigkeiten einer Person dokumentiert werden. (2) Ein analog aufgebautes Anforderungsprofil ermöglicht die Dokumentation der Anforderungen einer Tätigkeit. (3) Der Profilvergleich schließlich erlaubt Punkt für Punkt den Abgleich von vorhandenen und geforderten Fähigkeiten.

(1) Das Fähigkeitsprofil dokumentiert, in welchem Ausmaß eine Person über arbeitsrelevante Schlüsselqualifikationen verfügt. Dabei werden insgesamt 29 psychologische Arbeitsfähigkeiten berücksichtigt. Alle 29 Merkmale sind definiert, um eine zuverlässige Einschätzung auch durch verschiedene Anwender des Instrumentes zu sichern. Die Ausprägung der Schlüsselqualifikationen kann auf einer in der Regel 5-stufigen Skala beurteilt werden, die Einschätzungen können eine starke Beeinträchtigung zum Ausdruck bringen (Profilwert 1) bis hin zu einer weit überdurchschnittlichen Fähigkeit (Profilwert 5). Der mittlere Profilwert 3 bezeichnet dementsprechend eine „normale“, durchschnittliche Fähigkeit. Zur Unterstützung der Anwender bei der Beurteilung der Fähigkeiten wurden zehn Arbeitsproben entwickelt, die auf einfachem und von vertiefter psychologischer Testdiagnostik unabhängigen Wege die Ausprägung der Fähigkeiten überprüfen (Instrumentarium zur Diagnostik von Arbeitsfähigkeiten – IDA).

Die Fähigkeitsprofile finden Einsatz bei der Bearbeitung einer Reihe von Fragestellungen. So erlauben sie beispielsweise die Ableitung konkreter Förderziele, zeigen auf, auf welche Schlüsselqualifikationen bei der pädagogischen Umsetzung der Förderziele zurückgegriffen werden kann, ermöglichen die Überprüfung der Effizienz von durchgeführten Maßnahmen, eine Verlaufsdokumentation und vieles mehr.

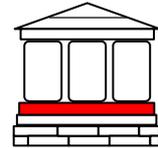
(2) Analog zu den Fähigkeitsprofilen sind die Anforderungsprofile des Instrumentariums aufgebaut. Auf ihnen werden für eine Arbeitstätigkeit die gleichen Merkmale, definiert als Anforderungen, eingeschätzt, die auch auf dem Fähigkeitsprofil dokumentiert werden. Es steht

Datei	Datum	Seite
43M03_Arbeitsdiagnostik_MELBA.doc	06.03.2006	1 von 2

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Vermittlung und Sicherung

4.3 M3 Arbeitsdiagnostik – MELBA



wiederum die meist 5-stufige Skala zur Verfügung, deren Mittelpunkt diesmal eine durchschnittliche, „normale“ Anforderung kennzeichnet, und bei der die Profilwerte 1 und 5 für eine weit unterdurchschnittliche bzw. weit überdurchschnittliche Anforderung stehen.

Neben der Dokumentation der an einem Arbeitsplatz gegebenen Anforderungen kann auch gezielt der Gestaltungsbedarf für eine Tätigkeit dargestellt werden oder das Förderpotential einer Tätigkeit deutlich gemacht werden.

(3) Durch die Kompatibilität von Anforderungs- und Fähigkeitsprofilen ergibt sich schließlich die Möglichkeit, die tätigkeitsbezogenen Fähigkeiten einer Person mit den Anforderungen einer ganz konkreten Tätigkeit zu vergleichen, also einen Profilvergleich durchzuführen. Dieser gibt Aufschluss über das Verhältnis von vorhandenen und geforderten Fähigkeiten und ermöglicht so die gezielte Überprüfung bzw. Vorbereitung einer beruflichen Platzierung.

Die sichere und effiziente Nutzung des Instrumentes MELBA und der Arbeitsproben IDA setzt eine intensive Schulung voraus. So stellt die Verwendung des Instrumentes sicher, daß alle Beteiligten „eine gemeinsame Sprache sprechen“. Die Reflexion hinsichtlich der Angemessenheit einer Maßnahme zum Beispiel kann dann für alle Beteiligten transparent vorgenommen werden und so auch zur Kooperationsbereitschaft der Betroffenen beitragen.

Qualifiziert eingesetzt kann das Verfahren als ein Werkzeug Unterstützung bei der Bearbeitung von Fragestellungen, die für die berufliche Eingliederung relevant sind, geben und so vor allem auch zur Qualitätssicherung beitragen.

Datei	Datum	Seite
43M03_Arbeitsdiagnostik_MELBA.doc	06.03.2006	2 von 2

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M4 Information und Akquise einstellungsbereiter Betriebe



Die Akquise einstellungsbereiter Betriebe ist die wesentliche Voraussetzung zur Vermittlung von arbeitslosen (schwer)behinderten Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt. Hierbei sollten sowohl bestehende Betriebskontakte genutzt als auch gezielt Arbeitgeber einbezogen werden, zu denen der IFD in der Vergangenheit noch keinen Kontakt hergestellt hatte. Zur Vorbereitung der ersten Kontaktaufnahme zu Betrieben können beispielsweise folgende Informationsquellen genutzt werden:

- Berichte / Stellenanzeigen in der regionalen Presse
- Internet (Stellenbörsen, Firmenseiten)
- Gelbe Seiten / Branchenbuch
- IHK- / HWK-Veröffentlichungen
- Firmendatenbanken
- Persönliche Kontakte

Um einen erfolgreichen Verlauf der Akquise zu gewährleisten, ist es wichtig, diese gezielt nach folgenden Punkten vorzubereiten:

- In welcher Branche ist der Betrieb tätig?
- Wie stellt sich die wirtschaftliche Lage des Betriebes dar?
- Wie viele Mitarbeiter werden beschäftigt (Pflichtarbeitsplatzzahl für sbM)?
- Wer ist der richtige Ansprechpartner (Entscheidungssträger)?
- Ist eine Schwerbehindertenvertretung/Betriebsrat vorhanden?

Idealerweise sollte nach erfolgreicher Kontaktaufnahme ein persönliches Informations- und Beratungsgespräch vereinbart werden mit dem Ziel, die Einstellungs- und Kooperationsbereitschaft zu klären bzw. zu fördern. Zentrale Elemente dieses Informations- und Beratungsgesprächs können folgende Inhalte sein:

- Information über Unterstützungsmöglichkeiten des IFD
- Information über Behinderungen und deren Auswirkungen am Arbeitsplatz
- Information über finanzielle Leistungen für Arbeitgeber und sbM
- Informationen zu den rechtlichen Grundlagen für die Beschäftigung von sbM (z.B. Kündigungsschutz, Zusatzurlaub)

Dabei ist es sinnvoll, dem Arbeitgeber in Bezug auf die oben genannten Inhalte Informationsmaterial zur Verfügung zu stellen.

Erwägt der Arbeitgeber die Einstellung eines sbM, klärt der IFD seinen Unterstützungsauftrag in diesem Prozess. Wird eine zeitnahe Einstellung nicht in Aussicht gestellt, achtet der IFD darauf, dass der Informations- und Beratungsprozess positiv abgeschlossen wird und eine weitere Kontaktaufnahme erfolgen kann.

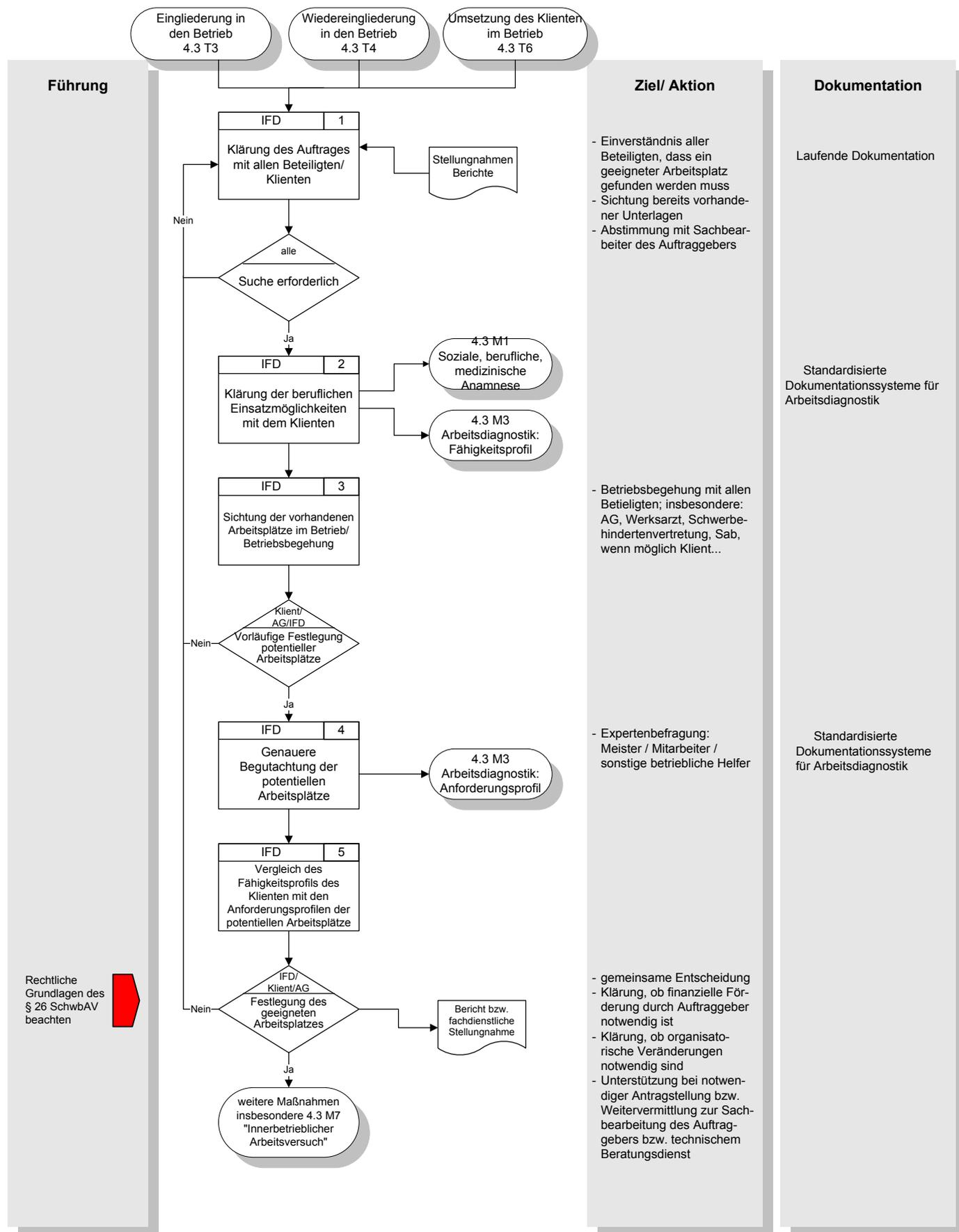
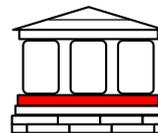
Die Akquisetätigkeit wird dokumentiert und muss allen Mitarbeitern des Fachdienstes zur Verfügung stehen (z.B. Firmendatenbank).

Datei	Datum	Seite
43M04_Akquise_einstellungsbereiter_Betriebe.doc	02.09.2005	1 von 1

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

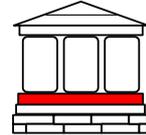
4.3 M5 Suche eines geeigneten Arbeitsplatzes



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M6 Training sozialer / kommunikativer Kompetenzen



Training sozialer / kommunikativer Kompetenzen

1. Definition und Zielsetzung

Gesellschaftliche Einflüsse und Normen bestimmen Inhalte und Vorstellungen von sozialer und kommunikativer Kompetenz. Im heutigen Arbeitsleben verstehen wir unter diesen Kompetenzen Fähigkeiten wie: Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Kritikfähigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Lernbereitschaft, Konfliktfähigkeit, Kooperationsfähigkeit, Durchsetzungsvermögen, ein gesundes Selbstbewusstsein und vieles weitere mehr. Soziale und kommunikative Kompetenzen sind neben dem erlernten Fachwissen erforderlich, um sich im Arbeitsleben behaupten zu können. Es handelt sich somit um Fähigkeiten, die im persönlichen Kontakt zu Menschen des direkten Arbeitsumfeldes einen sehr hohen Stellenwert inne haben.

Insbesondere bei hörbehinderten Menschen kommt der Kommunikationskompetenz im Arbeitsumfeld eine wichtige Bedeutung zu. Die betroffenen Menschen müssen teilweise neue Kompetenzen erwerben. Die Vorschläge zur Verbesserung der Kommunikation sollten daher alle einzelfall-bezogenen Maßnahmen unterstützen.

2. Schwerpunkte möglicher Aktivitäten

In Kooperation mit dem Klienten muss zunächst abgeklärt werden, wo die Defizite aber auch die Ressourcen des Klienten liegen.

Je nach Problematik können dann Einzel- und Gruppentrainingsprogramme angeboten werden. Diese Angebote sollen es dem Teilnehmer und seinem Umfeld ermöglichen, in einer für sie stressfreien Atmosphäre, neue Verhaltensweisen und Techniken zu probieren. Hieraus erfolgt, dass die Maßnahmen teilnehmer-aktiv gestaltet werden müssen. Die Wahl der Maßnahmen, insbesondere zwischen inhaltlich ähnlichen, strukturell aber unterschiedlichen Maßnahmen wie Kollegenseminaren betriebsspezifisch oder betriebsübergreifend, begründen sich in der spezifischen Zielsetzung. Methodisch kommen je nach Ausbildung des Beraters/Trainers auch Elemente des Rollenspiels, der Transaktionsanalyse, der Verhaltenstherapie und anderer therapeutischer Verfahren zur Anwendung. Auch psycho-educative Ansätze können Verwendung finden.

Im Bereich Hörbehinderter und ihres Umfeldes kommen zusätzlich Themen der medizinischen / beruflichen Rehabilitation, der technischen Hilfsmittel, der Absehkurse und/oder Gebärdensprachkurse in Frage.

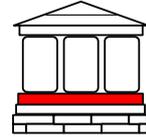
3. Dokumentation und Arbeitsmittel

Die Analyse der Defizite, das weitere Vorgehen und die jeweiligen einzel- bzw. gruppenbezogenen Aktivitäten müssen in der individuellen Falldokumentation aufgeführt werden.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M6 Training sozialer / kommunikativer Kompetenzen



Anregungen zu Trainingsprogrammen sind zu finden bei:

- „ZERA - Zusammenhang zwischen Erkrankung, Rehabilitation und Arbeit.“ Ein Gruppentrainingsprogramm zur Unterstützung der beruflichen Rehabilitation von Menschen mit psychischen Erkrankungen, Psychiatrie Verlag 2000, ISBN 3-88414-257-7
- „Instrumentelle und soziale Kompetenz im Arbeitsleben“: Ein Qualifizierungsangebot für Menschen mit Lern- oder geistiger Behinderung, Anke Dalhoff; Integrationsamt Münster, Landschaftsverband Westfalen-Lippe
- „Weiterbildungsmaßnahmen für gehörlose Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen“; Leitfaden für die Planung und Durchführung von Seminaren, Band 1 + 2; Landschaftsverband Westfalen-Lippe, Münster 1995
- „KomBe“ Dozentenleitfaden zum Kommunikationstraining von gehörlosen und hörenden Kollegen im Betrieb; Landschaftsverband Rheinland, Köln 2004

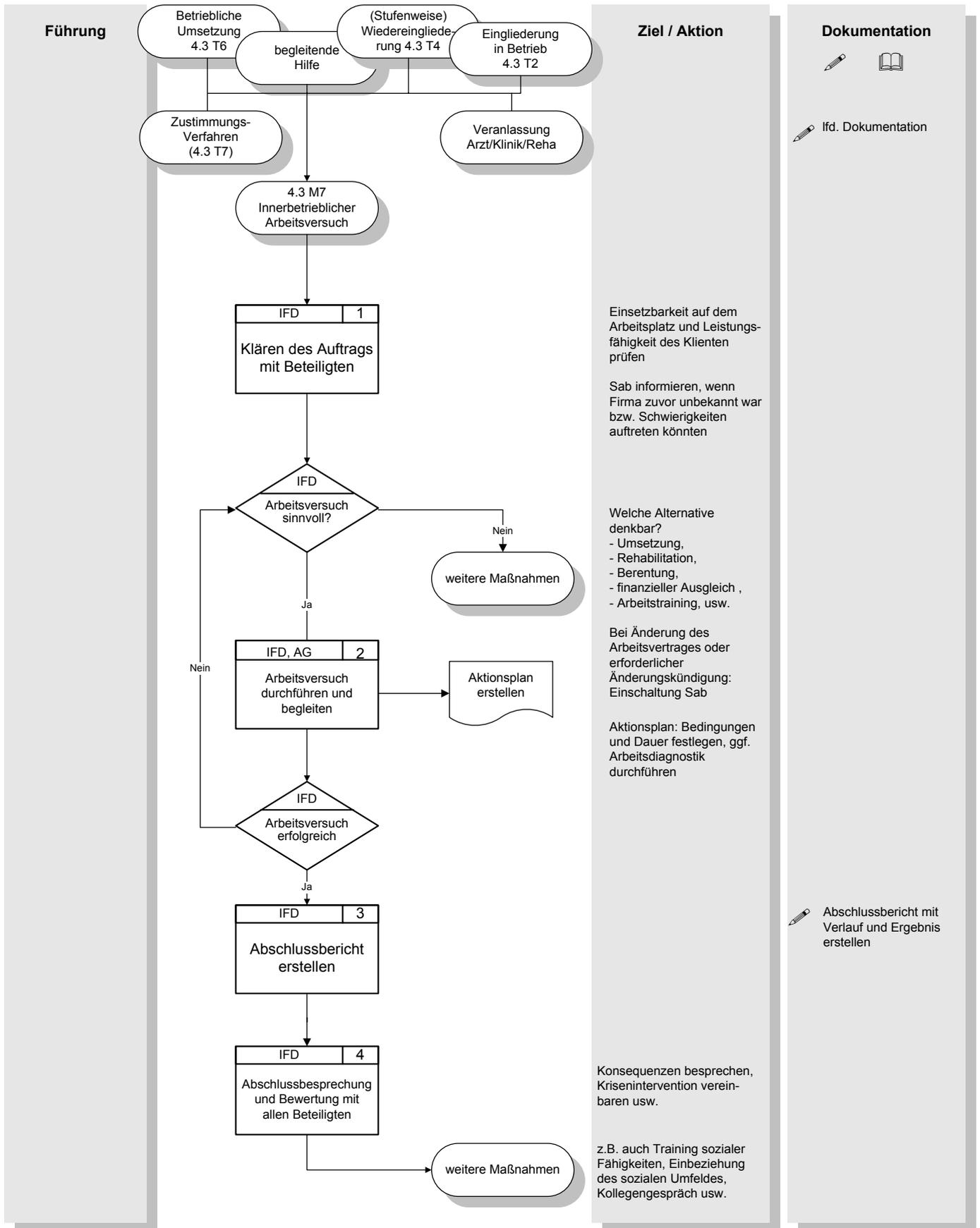
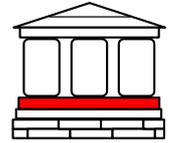
4. Vorgaben und Führungsgrößen

Der Berater muss über ausreichende praktische und theoretische Kenntnisse in speziellen Verfahren zum Kommunikations- und Verhaltenstraining verfügen. Hierbei sind die Grenzen zur Therapie zu beachten und der Bezug zum Arbeitsleben sicherzustellen und ggf. die Durchführung dieser Maßnahmen mit dem Träger und dem Auftraggeber abzustimmen.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

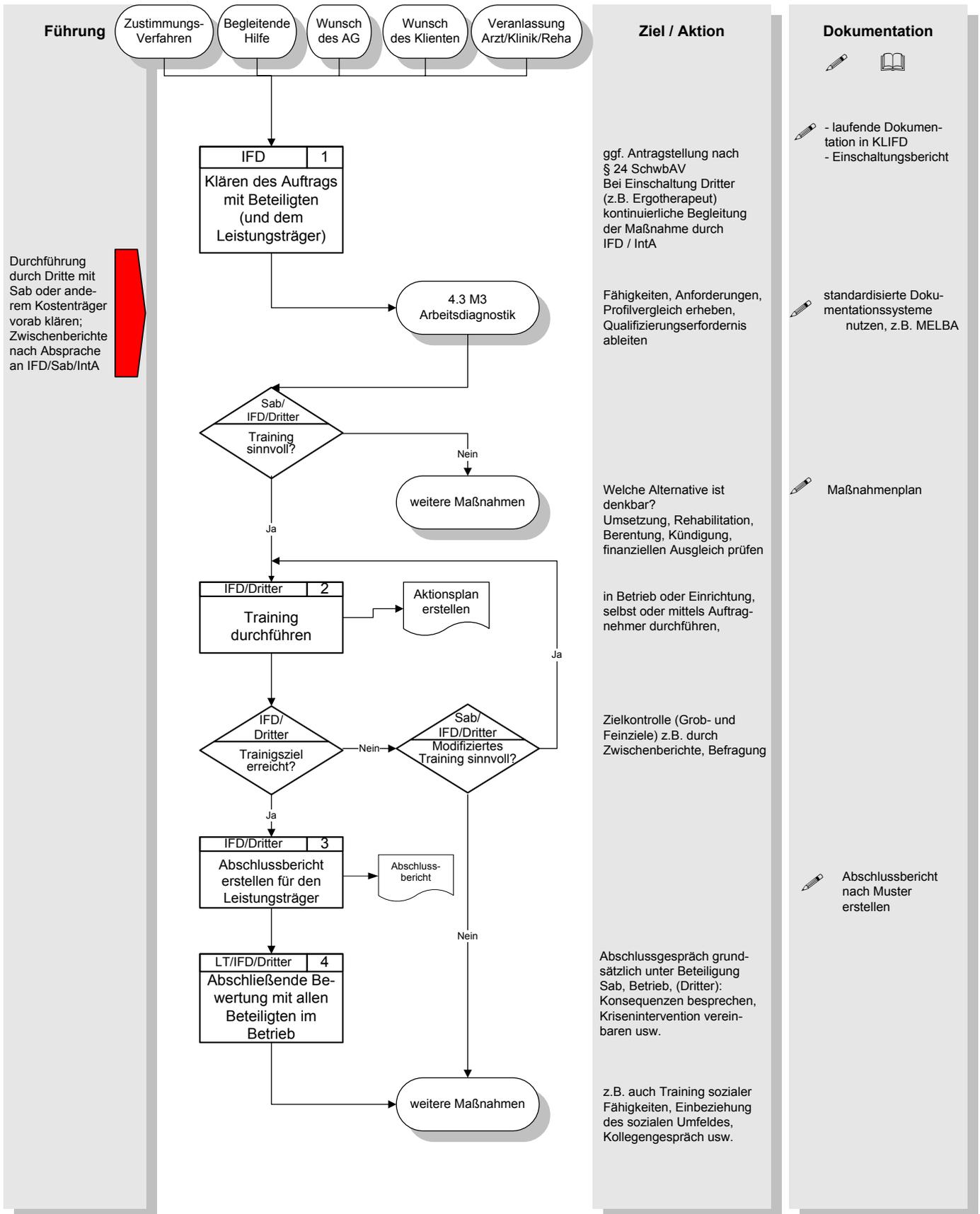
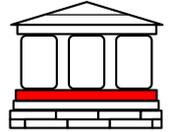
4.3 M7 Innerbetrieblicher Arbeitsversuch



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M8a **Betriebl. od. außerbetriebl. Arbeitstraining der Grundarbeitsfähigkeiten und instrumentellen Fertigkeiten**



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M8b Arbeitstraining: Förderung von Fachwissen und Anpassungsqualifikation



1. Definition und Zielsetzung

Arbeitsplätze für (schwer)behinderte Menschen können häufig nur dann geschaffen oder gesichert werden, wenn diese ihre beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten entsprechend der sich wandelnden Anforderungen in der Arbeitswelt erweitern. Die o.g. Maßnahme wird zunehmend das Mittel der ersten Wahl werden, um die (schwer)behinderten Menschen dauerhaft in ihrer Stellung zu sichern.

So zielen auch die begleitenden Hilfen im Arbeits- und Berufsleben nach dem Sozialgesetzbuch – Neuntes Buch – laut § 102 Abs. 2 Satz 2 darauf ab, „... dass die schwerbehinderten Menschen in ihrer sozialen Stellung nicht absinken, auf Arbeitsplätzen beschäftigt werden, auf denen sie ihre Fähigkeiten und Kenntnisse voll verwerten und weiterentwickeln können sowie durch Leistungen der Rehabilitationsträger und Maßnahmen der Arbeitgeber befähigt werden, sich am Arbeitsplatz und im Wettbewerb mit nichtbehinderten Menschen zu behaupten.“

Der Bedarf hinsichtlich einer Förderung des Fachwissens und/oder hinsichtlich einer Anpassungsqualifikation ist sowohl von Seiten der betrieblichen Beteiligten wie auch unterstützend von Seiten des IFD zu klären.

Die Leistungen des Integrationsamtes im Bereich der Qualifizierung von (schwer)behinderten Menschen sind gegenüber den Leistungen der Bundesagentur für Arbeit sowie der übrigen Rehabilitationsträger nachrangig. Hier sind entsprechend § 24 SchwbAV Leistungen zur Teilnahme an inner- oder außerbetrieblichen Maßnahmen der beruflichen Bildung, zur Erhaltung und Erweiterung beruflicher Kenntnisse und Fertigkeiten oder zur Anpassung an die technische Entwicklung möglich.

2. Schwerpunkte und mögliche Maßnahmen und Tätigkeiten

Folgende Maßnahmen unterstützen die Bedarfsklärung:

- Erheben der sozialen, medizinischen und beruflichen Anamnese (4.3 M1),
- Erarbeitung realisierbarer beruflicher Ziele (4.3 M2),
- Erstellen eines Fähigkeitsprofils des Klienten / Arbeitsdiagnostik (4.3 M3),
- Erstellen eines Anforderungsprofils des bestehenden oder anderer im Betrieb vorhandener (oder zu schaffender) und für eine Umsetzung des schwerbehinderten Menschen infrage kommender Arbeitsplätze (4.3 M3 und M5) bzw.
- Akquirieren eines geeigneten Arbeitsplatzes, ohne dass bereits ein Arbeitsverhältnis besteht (4.3 M5),
- Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Klärung und Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (inkl. SB-Ausweis) (4.3 M14).

Bei einem bestehenden oder neu einzugehenden Arbeitsverhältnis muss zwischen den Beteiligten (Arbeitgeber, schwerbehinderter Arbeitnehmer, IFD-Mitarbeiter und Leistungsträger) Übereinkunft über die Notwendigkeit einer Fortbildungs- oder Qualifizierungsmaßnahme erwirkt werden.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M8b Arbeitstraining: Förderung von Fachwissen und Anpassungsqualifikation



Wesentliche Rahmenbedingungen für diese Maßnahme müssen abgeklärt werden. Hierzu gehören u.a.:

- Fragen des künftigen Einsatzes des (schwer)behinderten Arbeitnehmers und seiner beruflichen Perspektive im Unternehmen,
- Ermittlung des konkreten Fortbildungs- und Qualifizierungsbedarfs, eventuell geeignete Anbieter solcher Maßnahmen benennen (Bildungsträger, Ergotherapeuten, Arbeitstrainingsbereiche von Werkstätten für behinderte Menschen, Zusammenarbeit mit der IHK),
- Art, Umfang und Dauer der durchzuführenden Maßnahme abstimmen,
- Inner- oder außerbetriebliche Qualifizierung,
- Kosten der Maßnahme, Leistungsträgerschaft, u.U. Beratung zur Antragstellung beim zuständigen Leistungsträger,
- arbeitsrechtliche Fragestellungen – z.B. Freistellung von der Arbeit, Ruhen des Arbeitsverhältnisses, Anrechnung von Urlaub für diese Maßnahme, Gewährung von Bildungsurlaub, Änderung des Arbeitsvertrages bei verändertem Einsatz nach erfolgreicher Qualifizierung, Einstellungs- oder Weiterbeschäftigungsgarantie,
- Klärung mit dem Betrieb, wer für die Dauer des Qualifizierungsprozesses Ansprechpartner ist.

Der Fachdienstmitarbeiter sollte während der Maßnahme den Kontakt zu den Beteiligten halten. Nach Abschluss der Maßnahme werden der Erfolg der Maßnahme und die Einhaltung der Absprachen im Betrieb überprüft. Führt die Maßnahme nicht zum erwarteten Ergebnis, müssen andere Maßnahmen eingeleitet werden.

3. Dokumentation und Arbeitsmittel

Für eine Kostenübernahme durch das Integrationsamt oder andere Rehabilitationsträger kann bei Bedarf eine fachdienstliche Stellungnahme angefertigt werden. (4.3. M16). Eine begleitende Dokumentation ist in allen Fällen erforderlich.

4. Vorgaben und Führungsgrößen

Ausreichende Kenntnis des Rechtes der beruflichen Rehabilitation sowie der Praxis der Umsetzung rechtlicher Regelungen sind Voraussetzung für die Klärung der Frage, ob die Förderung von Fachwissen oder eine Anpassungsqualifikation notwendig oder möglich sind.

Findet die Maßnahme bei einem Träger statt, der eigenes sozialpädagogisches Personal für die Beratung und Betreuung der Fortzubildenden hat, sollte der Integrationsfachdienst die eigenen Maßnahmen der Begleitung in dieser Zeit reduzieren, um eine Doppelbetreuung zu vermeiden. Zur Sicherstellung des Erfolges der Maßnahme empfiehlt es sich, dass der IFD Kontakt zu den Fachdienstmitarbeitern des Maßnahmeträgers hält.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M9 Einzelfallberatung



1. Definition und Zielsetzung:

Die Einzelfallberatung gehört zu den Grundaufgaben der Arbeit des Integrationsfachdienstes mit folgenden Zielsetzungen:

- Frühzeitige Wahrnehmung von Störgrößen bei der Beschäftigung einzelner Klienten,
- Aktive Einbindung in den Informationsfluss des Veränderungsprozesses der Organisation,
- Unterstützende Beratung und Information der betrieblichen Helferguppe.

Wegen der Berührungspunkte zur betrieblichen Beratung verweisen wir auch auf den Kernprozess „Fallübergreifende Beratung“ (4.5).

2. Schwerpunkte und mögliche Maßnahmen:

Ausgangspunkt der Beratung im Betrieb ist der konkrete Einzelfall, die Ermittlung der wichtigen Ansprechpartner auf den verschiedenen betrieblichen Ebenen, die zur Zielerreichung notwendig und hilfreich sind (Name, Funktion, Funktion im Kontext der Betreuung) sowie der Aufbau und die Pflege eines tragfähigen Kontaktes, dabei sind die Intentionen und Rahmenbedingungen der Beteiligten zu beachten.

Die Inhalte dieser Gespräche könnten beispielhaft sein:

- Welche Intentionen verfolgen die Beteiligten im Bezug auf den Kontakt ?
- Verständnis für die jeweiligen Interessenlagen schaffen,
- Anforderungen und Erwartungen klären,
- Kundenzufriedenheit klären,
- Kontakt in laufenden Betreuungen,
- Informationsbedürfnisse klären,
- Welche Veränderungsprozesse laufen im Betrieb?
- Aktuelle Situation soweit möglich,
- Befindlichkeiten im Betrieb.

3. Dokumentation und Arbeitsmittel:

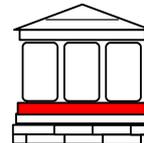
Die Dokumentation ist ergebnisbezogen zu führen. Die Inhalte und Ergebnisse der Gespräche sind nach betriebsbezogenen und fallbezogenen Informationen differenziert zu dokumentieren und zu verwalten.

4. Vorgaben und Führungsgrößen:

Datenschutzrechtliche Bestimmungen sind zu beachten, da nach Fertigstellung der Dokumentation die Streuung derselben durch den IFD nur noch bedingt gesteuert werden kann.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



4.3 M9 Verhandlungen, Gespräche mit verschiedenen Betriebsebenen

1. Definition und Zielsetzung

Die Begleitung stellt einen wesentlichen Teil der Maßnahmen zur Teilhabe am Arbeitsleben nach dem Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - dar. Hintergrund und Zielsetzung ist dabei die Stabilisierung und Sicherung der bestehenden Arbeitsverhältnisse von (schwer)behinderten Menschen.

Um dieses Ziel zu erreichen, muss der IFD neben dem Klienten die verschiedenen Betriebsebenen in die Begleitung und die geplanten Maßnahmen mit einbeziehen.

Die Gespräche und Verhandlungen mit den betrieblichen Ebenen setzen zum einen eine Berücksichtigung der jeweiligen Interessen, zum anderen eine Abstimmung mit der Sachbearbeitung und den Fachdiensten des beauftragenden Leistungsträgers voraus. Die Ziele und Ergebnisse müssen für die Beteiligten transparent und nachvollziehbar sein.

2. Schwerpunkte und mögliche Maßnahmen

Gespräche und Verhandlungen werden in den verschiedensten Tätigkeitsfeldern geführt, (siehe Matrix: 4.3 M):

Dabei nimmt der IFD eine Berater-, Mittler- oder Moderatorenrolle zwischen den unterschiedlichen Interessen der Gesprächspartner ein.

Die Standpunkte und Interessenlagen der Beteiligten werden in Einzel- und Gruppengesprächen ermittelt. Sach- und Beziehungsaspekte fließen in die Sachverhaltsanalyse mit ein. Die Vor- und Nachteile möglicher Schritte sind mit den Beteiligten abzuwägen. Für Maßnahmevereinbarungen werden die zuständigen Entscheidungsträger ermittelt. Die Beteiligten bringen ihre jeweiligen Fachgebiete in die Entwicklung von Lösungsansätzen und Zielvereinbarungen mit ein. Als Verhandlungsergebnisse werden tragfähige Zielvereinbarungen angestrebt.

3. Dokumentation und Arbeitsmittel

Die Inhalte, Positionen, Zielvereinbarungen (was, wer, wie, bis wann?) und Verläufe von Verhandlungen sind in der laufenden Dokumentation festzuhalten und regelmäßig zu überprüfen. (Siehe auch: Checklisten der jeweiligen Tätigkeitsfelder / Maßnahmen im Ordner AHOI). Für die Beteiligten sind gegebenenfalls Protokolle oder Berichte anzufertigen, um Verbindlichkeit herzustellen.

4. Vorgaben und Führungsgrößen

Die Kommunikation mit den unterschiedlichen Betriebsebenen macht es notwendig, dass bei der Weitergabe von Informationen die Regelungen des Datenschutzes und der persönlich getroffenen Vereinbarungen beachtet werden. Nachteile für Dritte sind zu vermeiden.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



4.3 M9 Verhandlungen, Gespräche mit verschiedenen Betriebsebenen

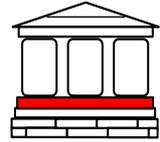
Die Grenzen in der Verhandlung werden durch die jeweilige Zuständigkeit bestimmt. Verbindliche Aussagen können gegenüber Gesprächspartnern nur im Rahmen dieser Zuständigkeit gemacht werden. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, dass den Mitarbeitern im Rahmen von Schulungsmaßnahmen die Systematik für Verhandlung und Gesprächsführung sowie die jeweiligen Zuständigkeiten vermittelt werden.

Maßnahmen und rechtlich verbindliche Schritte werden von den autorisierten Entscheidungsträgern durchgeführt.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M10 Beratung bei der Veränderung der Arbeitsorganisation / Arbeitsbedingungen



Die **Beratung bei der Veränderung der Arbeitsorganisation/Arbeitsbedingungen** berührt neben den betrieblichen Stellen wie Führung, Arbeitnehmervertretung, Schwerbehindertenvertretung und Arbeitsschutz z.T. auch betriebsexterne Stellen wie den IFD, die Technischen Berater der Integrationsämter und Arbeitsagenturen wie auch andere Fachdienste der Integrationsämter. Sofern sich Fragen der Gestaltung dem IFD stellen, ist immer auch zu prüfen, wer dabei zu beteiligen ist.

Die DIN 32 977 fasst unter behinderungsgerechtem Gestalten "die Anpassung technischer Erzeugnisse und nichtgegenständlicher Maßnahmen an die Eigenschaften, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Bedürfnisse behinderter Personen (...) mit dem Ziel, die Auswirkungen von funktionellen Einschränkungen zu verringern oder zu beseitigen und eine weitgehende Selbständigkeit und Unabhängigkeit zu fördern. Übertragen auf die Gestaltung des Arbeitsplatzes bedeutet dies, durch entsprechende Einrichtung des Arbeitsplatzes mit technischen Hilfen, durch die Festlegung einer zweckmäßigen Arbeitsmethode sowie die Gestaltung der Arbeitsumgebung die Beeinträchtigungen der Arbeitsfähigkeit weitestgehend zu kompensieren" (IMBA - Integration von Menschen mit Behinderungen in die Arbeitswelt, BMA 1996).

Wichtige Grundlagen finden sich in den ergonomischen Regeln und Daten für die Betriebspraxis (Fachliteratur), in Unfallverhütungsvorschriften, Arbeitsstätten- und VDI-Richtlinien, Arbeitsschutzgesetz, DIN-Normen wie der DIN 32 971 "Technische Hilfen für Behinderte", der Europa-Norm DIN EN 29 999 "Technische Hilfen für behinderte Menschen", der Datenbank REHADAT und in berufsgenossenschaftlichen Richtlinien.

Bei der Gestaltung kommen verschiedene Fragenkomplexe in Betracht:

- Räumliche Anordnung des Arbeitsplatzes,
- Veränderung von Arbeitsablauf und Arbeitsinhalt,
- Auswahl oder Entwicklung technischer Arbeitshilfen,
- Mechanisierung von Teilvorgängen,
- Anpassung der Umgebungseinflüsse (Klima, Schall, Schwingungen, Stäube, Dämpfe, Nässe, Schmutz, Strahlungen, Luftdruck, toxische Stoffe ...),
- Dauer und Lage der Arbeitszeit (Schichten, Pausen, Überstunden ...),
- Einbindung des Arbeitsplatzes (Einzel-, Gruppenarbeitsplatz, Fließband ...),
- Entlohnung (Zeitlohn, Akkord ...),
- Wege, Zugänge, Sozialräume usw.,
- Verantwortung, Flexibilität, Eigenständigkeit, Entscheidungskompetenzen usw.,
- Information und Kommunikation,
- Arbeitssicherheit,
- Arbeitsbelastung, Zeitdruck, Stress,
- Seelische Anforderungen (MELBA),
- Training der Fähigkeiten und Fertigkeiten,
- Gestaltung der Beziehungen zwischen den Arbeitspersonen und Hierarchie-Ebenen.

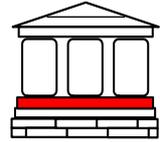
In Abhängigkeit von den im Einzelfall relevanten Fragen sind die entsprechenden Fachdienste - insbesondere die Technischen Berater und Fachdienste für Hörbehinderte und Sehbehinderte der Integrationsämter - zu beteiligen.

Datei	Datum	Seite
43M10_Beratung_Arbeitsorganisation.doc	26.07.2005	1 von 3

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M10 Beratung bei der Veränderung der Arbeitsorganisation / Arbeitsbedingungen



Die Integrationsfachdienste müssen in den angesprochenen Fragenkomplexen soweit qualifiziert sein, dass sie Probleme und Gestaltungsmöglichkeiten erkennen und die erforderlichen Interventionen einleiten können.

IMBA - Integration von Menschen mit Behinderungen in die Arbeitswelt

(Arbeitsmaterialien für Arbeitsgestalter, Arbeitsmediziner, Arbeitspsychologen und andere Fachkräfte der beruflichen Rehabilitation, Loseblattsammlung; BMA 1996)

IMBA wurde im Auftrag des BMA von einem Konsortium dreier Arbeitsgruppen erstellt und evaluiert. Dies waren: die Arbeitsgruppe Arbeitswissenschaft (Universität GH Essen, Prof. Dr.-Ing. Klaus Wieland), die Arbeitsgruppe Medizin (Forschungsgemeinschaft Arbeitsmedizinisches Zentrum Siegen / Ertomis Assessment Method Siegen, Dr. med. Hans-Martin Schian) und die Arbeitsgruppe Psychologie (Universität GH Siegen, MELBA, Prof. Dr. rer. nat. Sigbert Weinmann).

IMBA ist ein Profilvergleichsverfahren zur Verbesserung der beruflichen Integration Leistungsgewandelter, Behinderter und Schwerbehinderter. "Das Verfahren ermöglicht anhand der dafür relevanten, unbedingt notwendigen, definierten Merkmale die Analyse aller Arten von Arbeitsplätzen nach dem Ausprägungsgrad der jeweiligen Tätigkeitsanforderungen. Mit den gleichen Merkmalen können die Arbeitsfähigkeiten beschrieben werden, die bei Behinderung noch verfügbar oder eingeschränkt sein können" (Vorwort). Durch den Vergleich von Anforderungs- und Fähigkeitsprofil kann dann der richtige Arbeitsplatz für einen Behinderten gefunden werden, wenn Maßnahmen der begleitenden Hilfe nach dem SGB IX - behinderungsgerechte Arbeitsplatzgestaltung, tätigkeitsbezogene Förderung, individuelle Begleitung am Arbeitsplatz - gewährleistet sind.

In den Arbeitsmaterialien werden alle relevanten körperlichen und psychischen (hier: nach MELBA) Merkmale zur Beurteilung von Tätigkeitsanforderungen und Arbeitnehmerfähigkeiten definiert. Sie werden erhoben durch Auswertung schriftlichen Materials, Beobachtung, Befragung und Messverfahren (auf der Seite der Anforderungen) sowie durch ärztliche Befragung und Untersuchung, Exploration und Fremdanamnese, Verhaltensbeobachtung und psychologischen Testverfahren (auf der Seite der Fähigkeiten). IMBA stellt hierfür Dokumentations-, Auswertungs- und Profilvergleichsbögen (auch als EDV-Lösung) zur Verfügung, die auch erlauben, den Handlungsbedarf bezüglich der Gestaltung des Arbeitsplatzes und der Arbeitsorganisation bzw. bezüglich der Förderung des Behinderten festzustellen. Bewertungshinweise und -schlüssel zu allen Merkmalen stellen eine standardisierte und beobachter-unabhängige Beurteilung des Ausprägungsgrades der Merkmale sicher.

Die Merkmale sind in Hauptgruppen, Untergruppen und Einzelmerkmale - teilweise auch in 4 Ebenen - untergliedert: In der Hauptgruppe

1 "Körperhaltung"

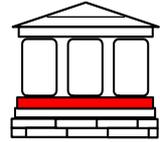
findet sich beispielsweise eine Untergruppe 1.1 "Sitzen", 1.1.2 "Zwangshaltung" mit den Merkmalen 1.1.2.1 "gebeugt", 1.1.2.2 "gebückt" und 1.1.2.3 "Arme über Schulter".

Datei	Datum	Seite
43M10_Beratung_Arbeitsorganisation.doc	26.07.2005	2 von 3

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M10 Beratung bei der Veränderung der Arbeitsorganisation / Arbeitsbedingungen



Die weiteren Hauptgruppen sind:

- 2 "Körperfortbewegung",
- 3 "Körperteilbewegung",
- 4 "Information",
- 5 "komplexe physische Merkmale",
- 6 "Umgebungseinflüsse",
- 7 "Arbeitssicherheit",
- 8 "Arbeitsorganisation" und
- 9 "Psychische Merkmale" nach MELBA.

Die Anwendung der Arbeitsmaterialien wird durch praktische Beispiele - auch zu technischen Arbeitshilfen - erläutert.

Datei	Datum	Seite
43M10_Beratung_Arbeitsorganisation.doc	26.07.2005	3 von 3

4. Prozessqualität

4.3. Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M11 Krisenmanagement



1. Definition und Zielsetzung

Oft steht die Einschaltung des IFD im Zusammenhang mit einer krisenhaften Entwicklung. Deshalb sind Krisengespräche keine spezielle Situation, sondern fester Bestandteil des Arbeitsauftrages. Eine Krisensituation ist durch die Zuspitzung eines Problems oder eines oft langwierigen Konflikts gekennzeichnet. Der oder die Beteiligten erleben einen hohen Leidensdruck, finden jedoch keine adäquaten Bewältigungsmöglichkeiten. Es besteht die Gefahr, dass Lösungsversuche erhebliche negative Konsequenzen für den/die Betroffenen haben, z.B. ein Klient verweigert die Arbeit oder Kollegen verweigern die Zusammenarbeit. Besonders schwerwiegend sind Situationen, in denen Selbst- und/oder Fremdgefährdung vorliegt, z.B. ein Klient äußert Suizidgedanken, greift einen Kollegen körperlich an oder wird körperlich angegriffen. Ziel ist es, durch Krisenintervention diese negativen Konsequenzen abzuwenden und durch Krisenprävention krisenhafte Zuspitzungen zu vermeiden.

2. Schwerpunkte möglicher Aktionen / Tätigkeiten

2.1. Krisenintervention

- Schnelle Kontaktaufnahme (Vorrang vor anderen Tätigkeiten, auch wenn Termine bestehen),
- Kontakt- und Gesprächsbereitschaft herstellen (Offenheit im Gespräch, transparentes klares Vorgehen, Ernstnehmen der Ängste der Beteiligten, Gesprächsangebot und Motivierung, da Wahlfreiheit der Beteiligten besteht, dieses anzunehmen),
- Krisenauslöser klären, genaue Beschreibung des Konflikts/Problems und der Verhaltensweisen der Beteiligten (Zuhören, Nachfragen, gemeinsam mögliche Konsequenzen formulieren, keine Konfrontation, Stützung und Entlastung),
- Suche nach einem alternativen Ansatz/Vorgehen in der aktuellen Situation,
- Ggf. Aufsuchen oder Einschalten einer anderen Institution,
- Planung und Absprache der unmittelbaren nächsten Schritte und deren Begleitung bis zur adäquaten Entschärfung der Krisensituation.

2.2. Krisenprävention

- Krisenhafte Konflikte identifizieren,
- Bisherige Lösungsversuche reflektieren und Bewältigungsverhalten analysieren,
- Neue Ressourcen finden und Bewältigungsverhalten modifizieren,
- Ggf. weiterführende Beratung/Therapie empfehlen.

3. Dokumentation / Arbeitsmittel

Krisensituationen erfordern in der Regel eine nachgehende Beratung. Es ist daher eine genaue Dokumentation als Ansatzpunkt für eine Aufarbeitung und Krisenprävention notwendig. Eine exakte Dokumentation der einzelnen Schritte der Krisenintervention ist auch zur rechtlichen Absicherung erforderlich. Jeder IFD muss eine für alle Mitarbeiter verfügbare Liste ausarbeiten mit allen regionalen Ansprechpartnern für eine Krisenintervention einschließlich der Zuständigkeiten, Telefonnummern und Zeiten der Erreichbarkeit.

Datei	Datum	Seite
43M11_Krisenmanagement.doc	26.07.2005	1 von 2

4. Prozessqualität

4.3. Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M11 Krisenmanagement



4. Vorgaben und Führungsgrößen

Für Kriseninterventionen in Fällen von Selbst- oder Fremdgefährdung ist der IFD nicht grundsätzlich zuständig. Ist der IFD-Mitarbeiter in eine solche Situation involviert, ergibt sich eine über die gesetzliche Verpflichtung zur Hilfe hinausgehende Verantwortung aufgrund der vorhandenen Kompetenz, der Kenntnis der Situation und der Beziehung zum Klienten. Dies kann auch die Entscheidung beinhalten, eine andere Institution einzuschalten, z.B. den Sozialpsychiatrischen Dienst, Klinik, Notarzt, Polizei.

Betriebe erwarten, dass wir Krisensituationen lösen bzw. dafür sorgen, dass sie nicht den Betrieb belasten. Manchmal empfindet der Betrieb eine Situation als krisenhaft, die der Klient gar nicht so sieht.

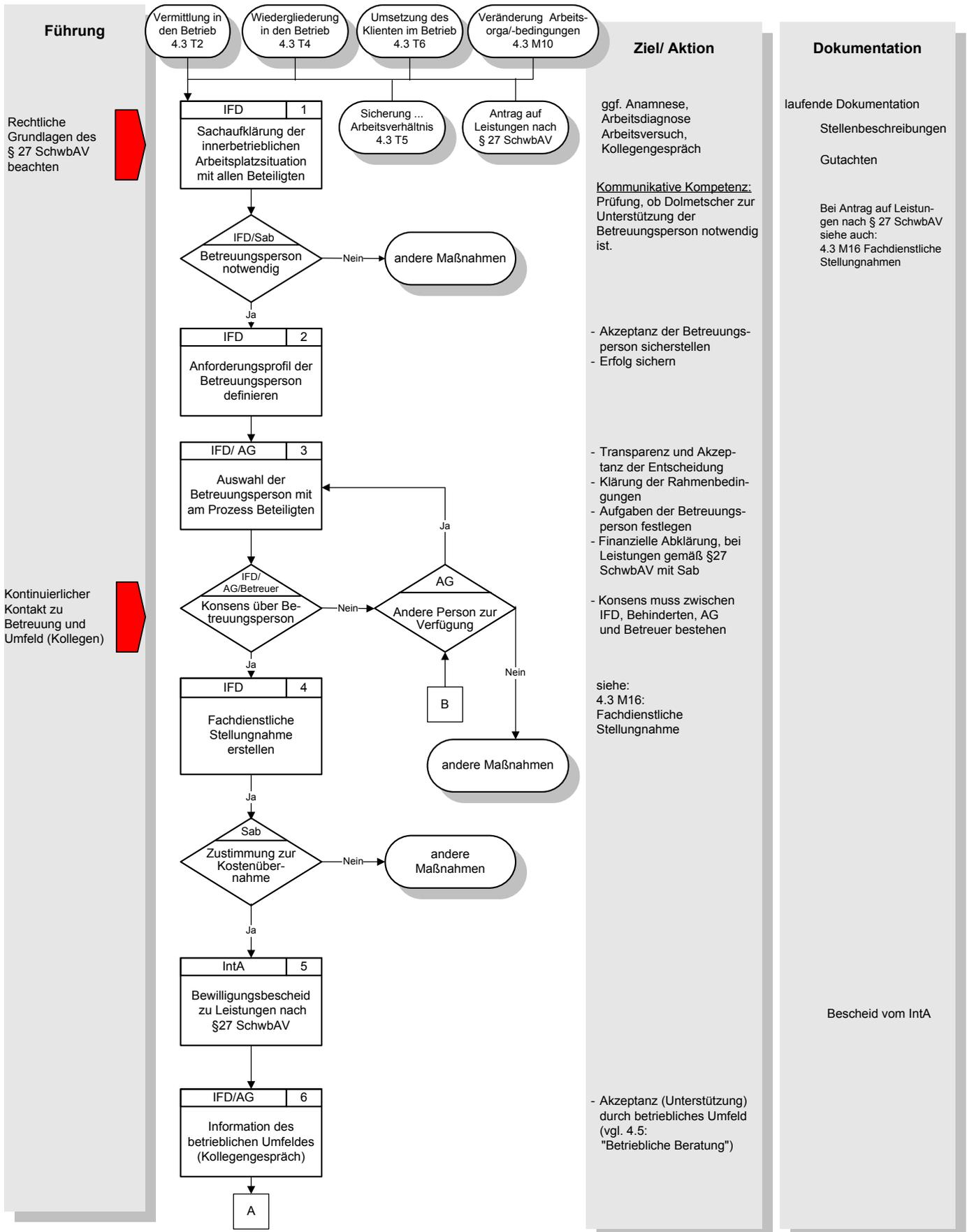
Rechtliche und Haftungsfragen im Zusammenhang mit Kriseninterventionen sind von Seiten des IFD-Trägers zu klären.

Datei	Datum	Seite
43M11_Krisenmanagement.doc	26.07.2005	2 von 2

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

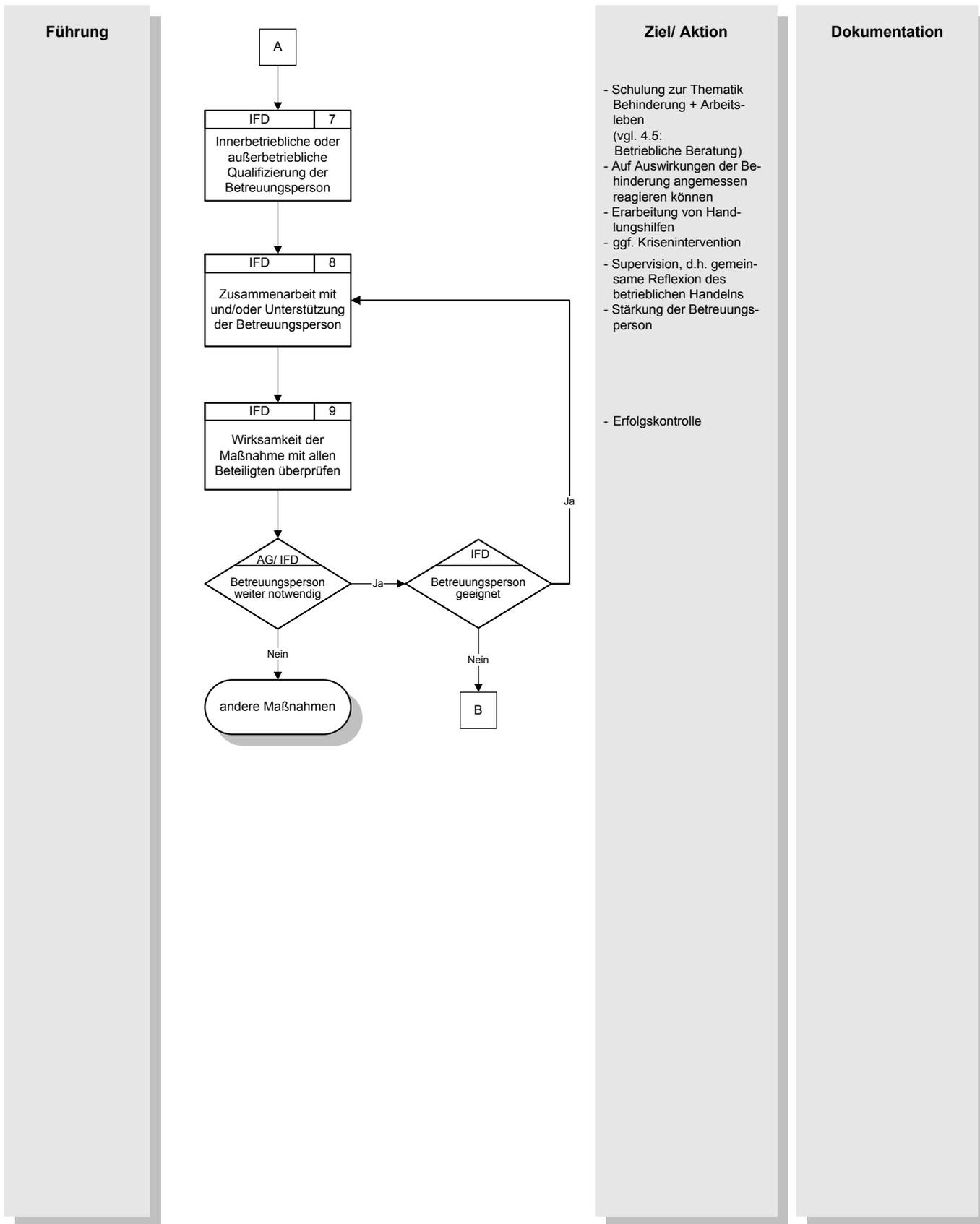
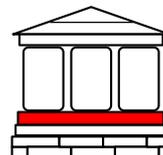
4.3 M12 Einsatz von betrieblichen Betreuungspersonen



4. Prozessqualität

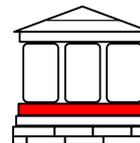
4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M12 Einsatz von betrieblichen Betreuungspersonen (Teil 2)



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



4.3 M13 Information/Unterstützung des Arbeitgebers über Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben

Gemäß § 110 Abs. 2 Nr. 7 SGB IX gehört es zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes, als Ansprechpartner für Arbeitgeber zur Verfügung zu stehen, über die Leistungen für die Arbeitgeber zu informieren und für die Arbeitgeber diese Leistungen abzuklären. Der Integrationsfachdienst informiert hierbei Arbeitgeber über die grundsätzlichen Fördermöglichkeiten der zuständigen Leistungsträger. Er stellt des Weiteren den Kontakt zu den Leistungsträgern her, die den Arbeitgeber über die konkreten Leistungen beraten.

Zu beachten ist, dass der Integrationsfachdienst grundsätzlich keine Förderzusagen gibt.

Die Rehabilitationsträger nach § 6 Abs. 1 Nr. 2 bis 5 SGB IX können folgende finanzielle Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben an Arbeitgeber erbringen:

- Ausbildungszuschüsse zur betrieblichen Ausführung von Bildungsleistungen,
- Eingliederungszuschüsse,
- Zuschüsse für Arbeitshilfen im Betrieb,
- teilweise oder volle Kostenerstattung für eine befristete Probebeschäftigung.

Diese Hilfen zur Erhaltung oder Erlangung eines Arbeitsplatzes können unter Bedingungen und Auflagen erbracht werden (siehe § 34 Abs. 2 und 3 SGB IX).

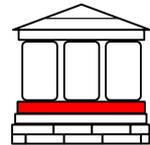
Eingliederungszuschüsse gehören auch zu den Leistungen der ARGE n und der zugelassenen Kommunen nach dem SGB II und der Bundesagentur für Arbeit nach dem SGB III. Sie werden als Zuschüsse zum Arbeitsentgelt erbracht. Hierbei werden Minderleistungen bei der Eingliederung (schwer)behinderter Arbeitnehmer finanziell ausgeglichen, wobei sich die Höhe und Dauer der Förderung im Einzelfall nach dem Umfang der Minderleistung des Arbeitnehmers und den Eingliederungserfordernissen richten.

Im Rahmen der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben (§ 102 Abs. 2 SGB IX) erbringt das Integrationsamt ebenfalls Leistungen an Arbeitgeber. Die begleitende Hilfe verfolgt das Ziel, Schwierigkeiten bei der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen zu verhindern bzw. zu beseitigen, um somit den sozialen Status des schwerbehinderten Menschen zu erhalten. Die Leistungen beinhalten zum einen die Beratung bei der Auswahl und der behinderungsgerechten Gestaltung des geeigneten Arbeitsplatzes für schwerbehinderte Menschen und die psychosoziale Beratung zur Beseitigung von bestimmten Problemlagen. Des Weiteren kann das Integrationsamt nach § 102 Abs. 3 SGB IX im Rahmen seiner Zuständigkeit für die begleitende Hilfe im Arbeitsleben aus den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln auch Geldleistungen an Arbeitgeber erbringen, insbesondere

- zur behinderungsgerechten Einrichtung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen für schwerbehinderte Menschen,
- für Zuschüsse zu Gebühren, insbesondere Prüfungsgebühren, bei der Berufsausbildung besonders betroffener schwerbehinderter Jugendlicher und junger Erwachsener,
- für Prämien und Zuschüsse zu den Kosten der Berufsausbildung behinderter Jugendlicher und junger Erwachsener, die für die Zeit der Berufsausbildung schwerbehinderten Menschen nach § 68 Abs. 4 SGB IX gleichgestellt sind,

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



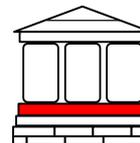
4.3 M13 Information/Unterstützung des Arbeitgebers über Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben

- für Prämien zur Einführung eines betrieblichen Eingliederungsmanagements und
- für außergewöhnliche Belastungen, die mit der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen im Sinne des § 72 Abs. 1 Nr. 1 Buchstabe a bis d, von schwerbehinderten Menschen im Anschluss an eine Beschäftigung in einer anerkannten Werkstatt für behinderte Menschen oder im Sinne des § 75 Abs. 2 SGB IX verbunden sind, vor allem, wenn ohne diese Leistungen das Beschäftigungsverhältnis gefährdet würde.

Diese Leistungen sind im einzelnen im zweiten Abschnitt der Schwerbehindertenausgleichs-abgabeverordnung „Förderung der Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben aus Mitteln der Ausgleichsabgabe durch die Integrationsämter“ geregelt. Die Integrationsämter erbringen die Leistungen nach pflichtgemäßem Ermessen. Zu den einzelnen Leistungen existieren Richtlinien der einzelnen Landesministerien oder Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



4.3 M14 Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Beantragung von Leistungen

Gemäß § 110 Abs. 2 Nr. 8 SGB IX gehört es zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes, in Zusammenarbeit mit den Rehabilitationsträgern und den Integrationsämtern die für den (schwer)behinderten Menschen benötigten Leistungen zu klären und ihn bei der Beantragung zu unterstützen. Der Integrationsfachdienst kann durch den zuständigen Leistungsträger mit der Erstellung einer fachdienstlichen Stellungnahme (siehe 4.3 M16) beauftragt werden, um die Leistungsentscheidung des Auftraggebers zu unterstützen.

Die Rehabilitationsträger (§ 6 Abs. 1 Nr. 2 bis 5 SGB IX) können nach § 33 Abs. 3 SGB IX insbesondere folgende Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben an (weibliche und männliche) Arbeitnehmer erbringen, um die Erwerbsfähigkeit behinderter und von Behinderung bedrohter Menschen entsprechend ihrer Leistungsfähigkeit zu erhalten, zu verbessern, herzustellen oder wiederherzustellen und ihre Teilnahme am Arbeitsleben möglichst auf Dauer zu sichern:

- Hilfen zur Erlangung oder Erhaltung eines Arbeitsplatzes einschließlich Leistungen zur Beratung, Vermittlung, Trainingsmaßnahmen und Mobilitätshilfen,
- Berufsvorbereitung einschließlich einer wegen der Behinderung erforderlichen Grundausbildung,
- berufliche Anpassung und Weiterbildung, auch soweit die Leistungen einen zur Teilnahme erforderlichen schulischen Abschluss einschließen,
- berufliche Ausbildung, auch soweit die Leistungen in einem zeitlich nicht überwiegenden Abschnitt schulisch durchgeführt werden,
- Überbrückungsgeld entsprechend § 57 SGB III durch die Rehabilitationsträger nach § 6 Abs. 1 Nr. 2 bis 5 SGB IX,
- sonstige Hilfen zur Förderung der Teilhabe am Arbeitsleben, um behinderten Menschen eine angemessene und geeignete Beschäftigung oder eine selbständige Tätigkeit zu ermöglichen und zu erhalten.

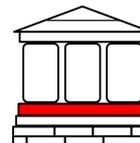
Bei der Auswahl der Leistungen werden nach § 33 Abs. 4 SGB IX Eignung, Neigung, bisherige Tätigkeit sowie Lage und Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt angemessen berücksichtigt. Diese werden auch nach § 33 Abs. 5 SGB IX für Zeiten notwendiger Praktika erbracht. Die Leistungen umfassen gemäß § 33 Abs. 6 SGB IX auch medizinische, psychologische und pädagogische Hilfen, soweit diese Leistungen im Einzelfall erforderlich sind, um die oben genannten Ziele zu erreichen oder zu sichern und Krankheitsfolgen zu vermeiden, zu überwinden, zu mindern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten. Die Beteiligung von Integrationsfachdiensten im Rahmen ihrer Aufgabenstellung nach § 110 SGB IX ist hier verankert (§ 33 Abs. 6 Nr. 8 SGB IX). Darüber hinaus finden sich hier Leistungen, wie z. B. Hilfen bei der Krankheits- und Behinderungsverarbeitung (Nr. 1), Aktivierung von Selbsthilfepotentialen (Nr. 2) und Hilfen zur seelischen Stabilisierung und zur Förderung der sozialen Kompetenz (Nr. 5).

Des Weiteren umfassen die Leistungen nach § 33 Abs. 3 Nr. 1 bis 6 SGB IX z.B. ggf. auch:

- die Kraftfahrzeughilfe nach der Kraftfahrzeughilfe-Verordnung,
- die Kosten einer notwendigen Arbeitsassistenz,
- die Kosten für erforderliche Hilfsmittel,

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



4.3 M14 Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Beantragung von Leistungen

- die Kosten für erforderliche technische Arbeitshilfen,
- die Kosten der Beschaffung, der Ausstattung und der Erhaltung einer behinderungsgerechten Wohnung im angemessenem Umfang.

Im Rahmen der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben (§ 102 Abs. 1 SGB IX) erbringt das Integrationsamt ebenfalls Leistungen an schwerbehinderte Menschen: Die begleitende Hilfe verfolgt das Ziel, Schwierigkeiten bei der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen zu verhindern bzw. zu beseitigen, um somit den sozialen Status des schwerbehinderten Menschen zu erhalten. Die Leistungen beinhalten z. B. die psychosoziale Betreuung zur Beseitigung von bestimmten Problemlagen. Des Weiteren kann das Integrationsamt nach § 102 Abs. 3 SGB IX im Rahmen seiner Zuständigkeit für die begleitende Hilfe im Arbeitsleben aus den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln auch Geldleistungen an schwerbehinderte Menschen erbringen, insbesondere

- für technische Arbeitshilfen,
- zum Erreichen des Arbeitsplatzes,
- zur Gründung und Erhaltung einer selbständigen beruflichen Existenz,
- zur Beschaffung, Ausstattung und Erhaltung einer leidensgerechten Wohnung,
- zur Teilnahme an Maßnahmen zur Erhaltung und Erweiterung beruflicher Kenntnisse und Fertigkeiten und
- in besonderen Lebenslagen.

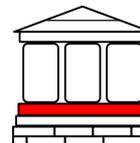
Schwerbehinderte Menschen haben nach § 102 Abs. 4 SGB IX im Rahmen der Zuständigkeit des Integrationsamtes für die begleitende Hilfe im Arbeitsleben aus den ihm aus der Ausgleichsabgabe zur Verfügung stehenden Mitteln Anspruch auf Übernahme der Kosten einer notwendigen Arbeitsassistenz (siehe auch 4.4 U5).

Diese Leistungen sind im Einzelnen in dem zweiten Abschnitt der Schwerbehindertenausgleichsabgabeverordnung „Förderung der Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben aus Mitteln der Ausgleichsabgabe durch die Integrationsämter“ geregelt. Die Integrationsämter erbringen die Leistungen mit Ausnahme bei der Arbeitsassistenz, hier besteht ein Rechtsanspruch, sofern die Leistungsvoraussetzungen vorliegen, nach pflichtgemäßem Ermessen. Zu den einzelnen Leistungen existieren Richtlinien der einzelnen Landesministerien oder Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen.

Des weiteren berät und unterstützt der Integrationsfachdienst seine Klienten im Rahmen der Feststellung des Grades der Behinderung (Erst- bzw. Änderungsantrag) und der Gleichstellung nach § 3 SGB IX i.V.m. den §§ 68 und 69 SGB IX: Es bleibt festzuhalten, dass das Versorgungsamt das Vorliegen einer Behinderung, den Grad der Behinderung und weitere gesundheitliche Merkmale für die Inanspruchnahme von Nachteilsausgleichen nur auf Antrag des behinderten Menschen prüft. Der Antrag kann zunächst formlos gestellt werden. Das Versorgungsamt bestätigt daraufhin den Eingang und wird dem Antragsteller einen Antragsvordruck zusenden. Dieser beinhaltet u.a. Angaben zur Person, zu einer anderweitigen Feststellung der Behinderung, zu den Gesundheitsstörungen, zu Krankenhausbehandlungen und Rehabilitationsverfahren. Sofern ein Grad der Behinderung nicht bereits in einem gültigen Rentenbescheid bzw. einer Verwaltungs- oder Gerichtsentscheidung festgestellt wurde,

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



4.3 M14 Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Beantragung von Leistungen

erfolgt die Feststellung durch das Versorgungsamt, in dem es z.B. Arztberichte, Gutachten, Unterlagen von Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen etc. bezieht. Das Feststellungsverfahren kann verkürzt werden, in dem solche Unterlagen bereits dem Antrag beigefügt werden. Im Einzelfall kann auch eine Fachdienstliche Stellungnahme des Integrationsfachdienstes (siehe 4.3 M16) den Antrag unterstützen. Der ärztliche Dienst des Versorgungsamtes bezeichnet, nachdem klargestellt ist, welche Gesundheitsstörungen vorliegen, die Behinderung. Die Bezeichnung der Behinderung und die Angabe des Grades der Behinderung (GdB) erfolgen nach den vom zuständigen Bundesministerium herausgegebenen „Anhaltspunkten für die ärztliche Gutachtertätigkeit im sozialen Entschädigungsrecht und nach dem Schwerbehindertenrecht 2004“. Nach Abschluss der ärztlichen Begutachtung und Überprüfung der sonstigen Voraussetzungen (Wohn- und Beschäftigungsort im Zuständigkeitsbereich des SGB IX) erteilt das Versorgungsamt dem Antragsteller einen Feststellungsbescheid, wenn der GdB mindestens 20 beträgt.

Behinderte Menschen können auf Antrag von der Agentur für Arbeit schwerbehinderten Menschen gleichgestellt werden, sofern im Einzelfall

- ein Grad der Behinderung von 30 oder 40 durch einen Feststellungsbescheid des Versorgungsamtes nachgewiesen wird,
- der Wohnsitz im Geltungsbereich des SGB IX liegt oder eine Beschäftigung in diesem Geltungsbereich ausgeübt wird und
- infolge der Behinderung ein geeigneter Arbeitsplatz im Sinne des § 73 SGB IX ohne Gleichstellung nicht erlangt oder erhalten werden kann.

Hierbei ist zu beachten, dass behinderte Menschen mit einem Beschäftigungsumfang unter 18 Stunden wöchentlich nicht gleichgestellt werden können. Des Weiteren sind bei Beamten und Arbeitnehmern mit besonderem Kündigungsschutz in der Regel die Voraussetzungen für eine Gleichstellung nicht erfüllt. Eine Gleichstellung kommt nur für das Erlangen oder Erhalten eines geeigneten Arbeitsplatzes (siehe oben) in Betracht. In jedem Fall müssen Wettbewerbsnachteile auf die Behinderung als Ursache zurückzuführen sein. Anhaltspunkte für eine behinderungsbedingte Gefährdung eines Arbeitsplatzes können u.a. sein:

- behinderungsbedingte Fehlzeiten,
- eingeschränkte berufliche Mobilität aufgrund der Behinderung,
- eingeschränkte regionale Mobilität aufgrund der Behinderung,
- dauernde verminderte Belastbarkeit,
- behinderungsbedingt verminderte Arbeitsleistung,
- behinderungsbedingter personeller Unterstützungsbedarf.

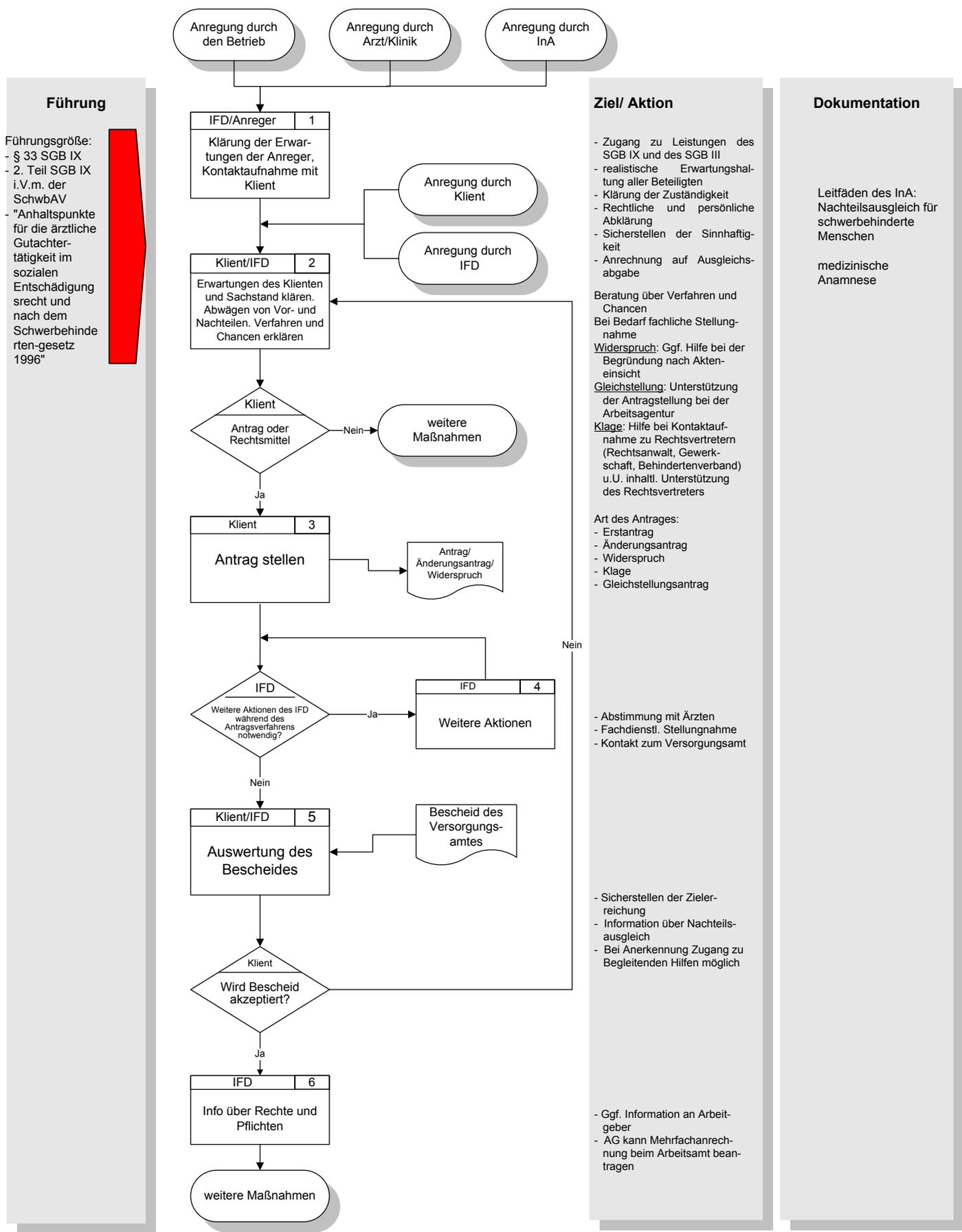
Ein Antrag auf Gleichstellung kann formlos (mündlich, telefonisch oder schriftlich) durch den behinderten Menschen oder dessen Bevollmächtigten gestellt werden. Mit dem Tag der Antragstellung bei der Agentur für Arbeit wird die Gleichstellung wirksam.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder



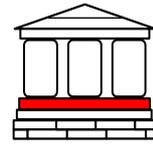
4.3 M14 Unterstützung des sbM bei der Klärung + Beantragung von Leistungen zur Teilhabe



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M15 Unterstützung des (s)bM bei der Beantragung von technischen Arbeitshilfen



1. Definition und Zielsetzung

Die gesetzliche Grundlage der technischen Arbeitshilfen finden wir in den §§ 19 und 26 der Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung (SchwbAV), in den §§ 33 und 34 SGB IX und in der Aufgabenbeschreibung des IFD in § 110 Abs. 2 Ziffer 7 SGB IX. Die technischen Arbeitshilfen sollen behinderungsbedingte Einschränkungen ganz oder teilweise ausgleichen, um so dem (schwer)behinderten Menschen eine vergleichbare Teilhabe am Arbeitsleben zu ermöglichen. Insbesondere bei außergewöhnlichen Belastungen des Arbeitgebers und damit verbundenen Anträgen auf Lohnkostenzuschuss nach § 27 SchwbAV ist zunächst zu prüfen, ob durch technische Arbeitshilfen die Belastungen dauerhaft reduziert werden können.

2. Schwerpunkte möglicher Aktivitäten

In Kooperation mit dem Klienten / dem Arbeitgeber muss zunächst abgeklärt werden, wo die Defizite und der Unterstützungsbedarf hinsichtlich der technischen Maßnahmen liegen. Je nach Problemstellung sind in die Klärung auch andere Fachdienste (z.B. Beratende Ingenieure, Fachdienst für sehbehinderte Menschen, IFD für Hörbehinderte) einzubeziehen bzw. die Fragestellung an diese Fachdienste zu übergeben. Der IFD bleibt in diesen Fällen konsultierend tätig. Schon zu Beginn ist der zuständige Leistungsträger einzuschalten. Der IFD muss dazu die Fakten und Leistungsvoraussetzungen erheben, schriftlich dokumentieren und mit dem Leistungsträger abstimmen. Das Handeln des IFD konzentriert sich bei technischen Maßnahmen auf die psychosozialen Aspekte der technischen Veränderungen. Eventuell ist das kollegiale Umfeld in die Beratung einzubeziehen. Die Notwendigkeit und der Umfang einer gesonderten Qualifizierung/Anleitung im Umgang mit dem Hilfsmittel sollte geklärt werden.

Im Bereich Hörbehinderte und ihres Umfeldes muss zusätzlich die Frage der kommunikativen Unterstützung bei der Einführung der technischen Arbeitshilfe beachtet werden.

3. Dokumentation und Arbeitsmittel

Der (schwer)behinderte Mensch / Arbeitgeber wird bei der Antragstellung durch den IFD unterstützt: sei es durch das Vorhalten der Antragsvordrucke, sei es durch die Unterstützung beim Ausfüllen der Formulare. Das Beratungsergebnis sowie das weitere Vorgehen sind in der individuellen Falldokumentation aufzuführen. Gegenüber den Leistungsträgern sind gesonderte Vermerke oder Fachdienstliche Stellungnahmen gefordert. Beteiligte Fachdienste werden informell oder formell über den Stand der Dinge informiert.

4. Vorgaben und Führungsgrößen

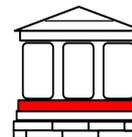
Der Berater muss über Grundkenntnisse der verschiedenen technischen Arbeitshilfen verfügen. Hier empfiehlt sich eine Aufnahme des Themas in den Katalog der Mitarbeiterfortbildung / Personalentwicklung.

Datei	Datum	Seite
43M15_Technische_Arbeitshilfen.doc	07.08.2006	1 von 1

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M16 Fachdienstliche Stellungnahmen



Fachdienstliche Stellungnahmen fertigen die Mitarbeiter der IFD in der Regel im Auftrag des Integrationsamtes und anderer Leistungsträger an, um die jeweilige Sachbearbeitung bei der Ermessensausübung für die Gewährung von Leistungen und rechtlich haltbare Entscheidungen zu unterstützen.

Relevante Ziele sind:

- Klärung der beruflichen Perspektive von (schwer)behinderten Menschen
- Klärung und Entscheidung für rehabilitative Maßnahmen
- Entscheidungsgrundlage für berufliche Integration und/oder weitere Fragen der finanziellen Förderung
- Entscheidungsgrundlage für Leistungen nach der SchwbAV
- Entscheidungsgrundlage im Kündigungsverfahren

Die nachfolgende Prozesskette (unter 4.3 M16) stellt in modellhafter Form den Ablauf des Verfahrens "Fachdienstliche Stellungnahme" dar. Daneben sei auf die im Arbeitshilfenordner (AHOI) vorhandenen Checklisten und Musterdokumente verwiesen. Die Checklisten sind Raster der Datenerhebung und -verarbeitung, die entsprechend der jeweils vorliegenden Fragestellung genutzt werden können. Erfahrungen und Anregungen werden in die Weiterentwicklung von KASSYS einfließen.

Fachdienstliche Stellungnahmen stellen hohe Ansprüche an die gutachterliche Kompetenz des Beraters, der theoretische Kenntnisse, praktische Erfahrungen und die Vertrautheit mit der Arbeits- und Lebenssituation seines Klienten einbringt, um diagnostische und prognostische Fragestellungen zu beantworten.

Fachdienstliche Stellungnahmen sind in der Regel inhaltliche Entscheidungsgrundlagen für wichtige sozialrechtliche Verwaltungsentscheidungen. Sie sind Bestandteil eines offiziellen, justiziablen Vorgangs. Deshalb sollte die rechtliche Relevanz der gemachten Aussagen beachtet werden. Das heißt, falls eine Verwaltungsentscheidung auf der Grundlage einer solchen gutachterlichen Ermittlung und abschließenden Beurteilung erfolgt, wird letztere zum Beweismittel in Streitfällen.

Die Ermittlungen und abschließenden Beurteilungen sollten deshalb sehr sorgfältig, unparteiisch und gewissenhaft erfolgen. Der Fachberater ist für die getroffenen Aussagen verantwortlich. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass unter datenschutzrechtlichen Bedingungen nur diejenigen Inhalte dargestellt werden, die zur eindeutigen Verwaltungsentscheidung im Sinne einer Antragstellung erforderlich sind.

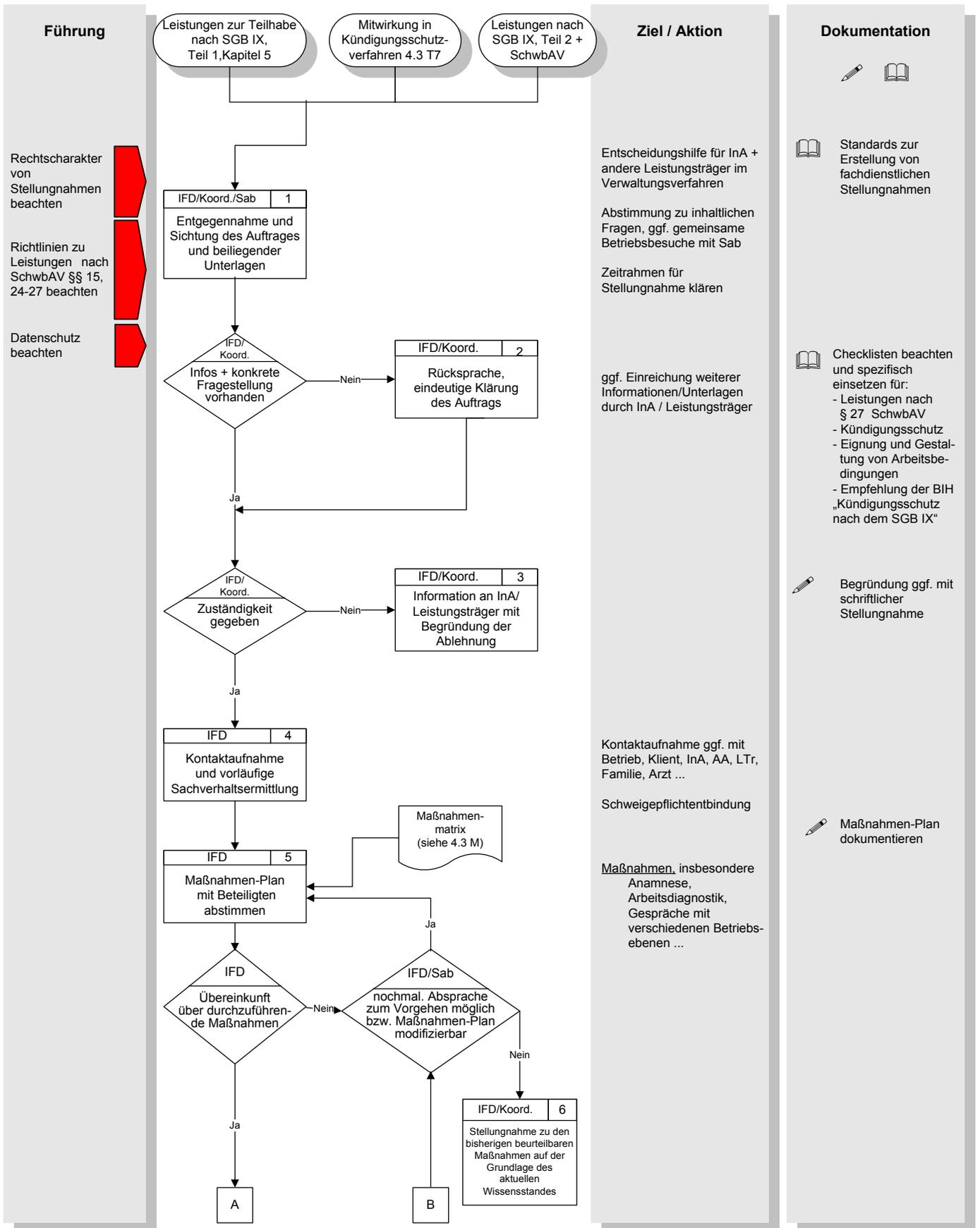
Sollte der Fachdienstmitarbeiter für einen Klienten sowohl beraterisch als auch gutachterlich tätig sein, muss er wissen, dass diese unterschiedlichen Funktionen auch implizieren, dass er verschiedene Rollen wahrnimmt.

Unter Umständen ist es sinnvoll, für die gutachterliche Stellungnahme eine gesonderte Einverständniserklärung des Klienten einzuholen und mit ihm abzuklären, welche Daten in die Stellungnahme einfließen dürfen. Die Diskussion zu diesem Punkt ist noch nicht abgeschlossen. Es gibt bundesweit unterschiedliche Regelungen.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 M16 Fachdienstliche Stellungnahme (Prozesskette)



Führung

Rechtscharakter von Stellungnahmen beachten

Richtlinien zu Leistungen nach SchwbAV §§ 15, 24-27 beachten

Datenschutz beachten

Ziel / Aktion

Entscheidungshilfe für InA + andere Leistungsträger im Verwaltungsverfahren

Abstimmung zu inhaltlichen Fragen, ggf. gemeinsame Betriebsbesuche mit Sab

Zeiträumen für Stellungnahme klären

ggf. Einreichung weiterer Informationen/Unterlagen durch InA / Leistungsträger

Kontaktaufnahme ggf. mit Betrieb, Klient, InA, AA, LTr, Familie, Arzt ...

Schweigepflichtentbindung

Maßnahmen, insbesondere Anamnese, Arbeitsdiagnostik, Gespräche mit verschiedenen Betriebsebenen ...

Dokumentation



Standards zur Erstellung von fachdienstlichen Stellungnahmen



Checklisten beachten und spezifisch einsetzen für:
- Leistungen nach § 27 SchwbAV
- Kündigungsschutz
- Eignung und Gestaltung von Arbeitsbedingungen
- Empfehlung der BIH „Kündigungsschutz nach dem SGB IX“



Begründung ggf. mit schriftlicher Stellungnahme

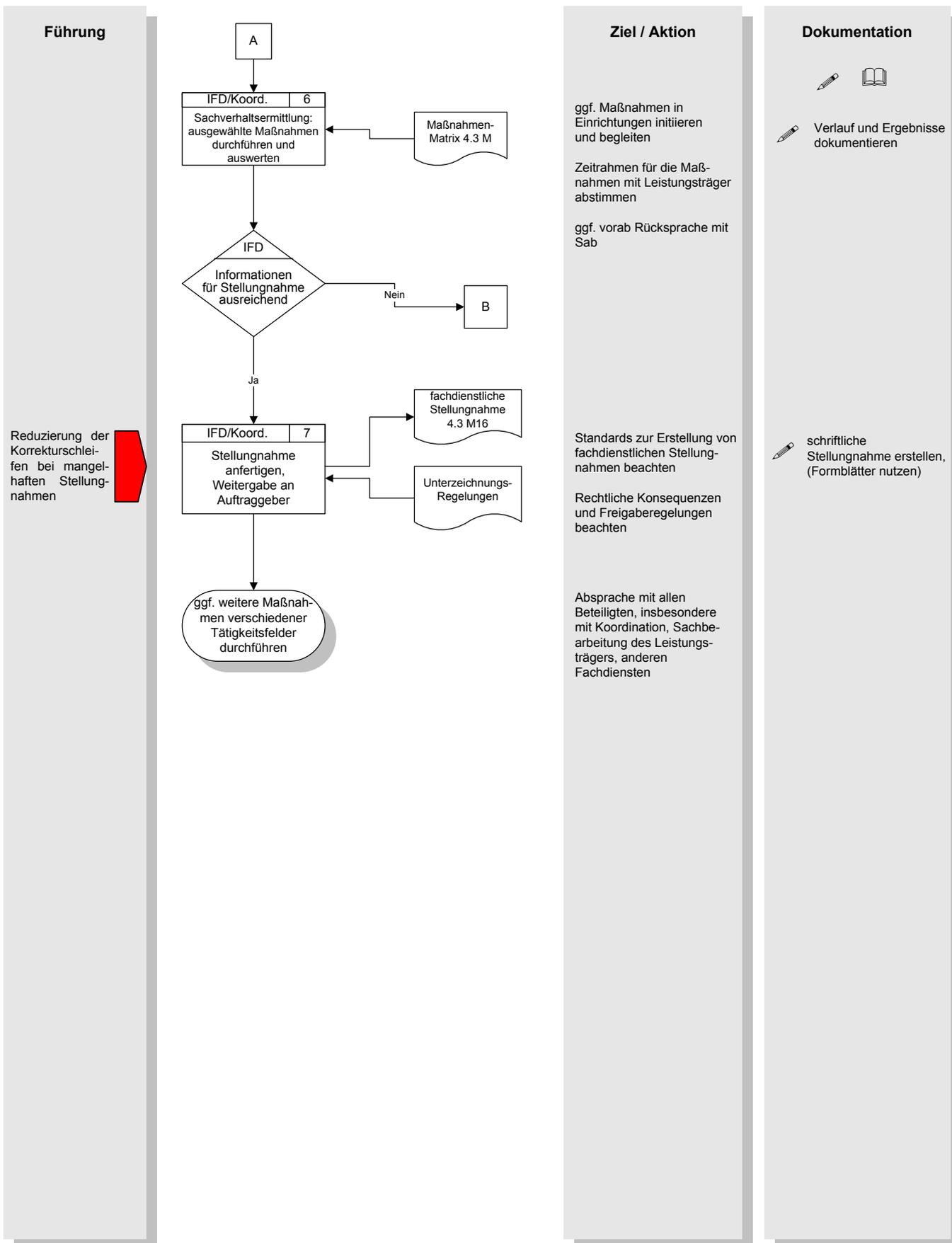
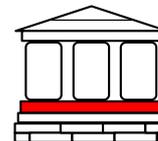


Maßnahmen-Plan dokumentieren

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

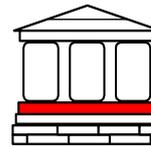
4.3 M16 Fachdienstliche Stellungnahme (Prozesskette)



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T1 Vorbereitung für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt (auch Übergang)



Die Vorbereitung für die Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt wird in den folgenden Prozessketten dargestellt:

- 4 V1 Hauptprozesskette Vermittlung
- 4 V2 Übergang Schule – Beruf
- 4 V3 Übergang WfbM – Arbeitsmarkt:

Kernelemente der IFD-Tätigkeit bei der Vorbereitung für die Vermittlung sind:

- Information und Klärung der Unterstützung
- Assessment / Anamnese
- Fähigkeits- und Neigungsprofil
- Zielvereinbarung
- Vorbereitung der Akquise und Arbeitsaufnahme

Zusätzlich zu diesen Kernelementen können in Absprache mit dem Leistungsträger noch weitere Tätigkeiten geleistet werden, wie z. B.:

- Erstellung / Änderung des Lebenslauf
- Erstellung des Anschreibens
- Erstellung / Änderung der gesamten Bewerbungsunterlagen
- Vorbereitung und Einübung des Vorstellungsgesprächs
- Gesprächstraining
- Vorbereitung und Training von Einstellungstests

Dem IFD kommt bei der Vorbereitung der Vermittlung auf den Arbeitsmarkt besonders bei den Punkten Assessment / Anamnese sowie Fähigkeits- und Neigungsprofil eine wichtige Rolle zu. Hier greift der Integrationsberater auf das Wissen über spezifische Behinderungsarten sowie gesetzliche Bestimmungen und Fördermöglichkeiten zurück.

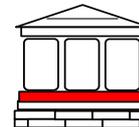
Es werden zusammen mit dem schwerbehinderten Menschen abhängig von vorliegenden Kenntnissen und Fähigkeiten sowie behinderungsbedingten Einschränkungen Akquisestrategien entwickelt, die eine schnelle und passgenaue Vermittlung auf den Arbeitsmarkt ermöglichen sollen. Dies geschieht zusammen mit möglichen Förderungen wie z.B. technischen Arbeitshilfen, Arbeitsplatzausstattungen und Eingliederungshilfen.

In den Prozessketten werden in der Ziel/Aktionsspalte die einzelnen Maßnahmen und Tätigkeiten erläutert.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T2 Tätigkeitsfeld: Arbeitsvermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt



1. Definition und Zielsetzung

Die Integrationsfachdienste können zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben beteiligt werden, indem sie die schwerbehinderten Menschen auf geeignete Arbeitsplätze vermitteln (siehe § 110 Abs. 1 Nr. 1 SGB IX).

Nach § 109 Abs. 2 SGB IX sind dies insbesondere

- schwerbehinderte Menschen mit einem besonderen Bedarf an arbeitsbegleitender Betreuung,
- schwerbehinderte Menschen, die nach gezielter Vorbereitung durch die Werkstatt für behinderte Menschen am Arbeitsleben auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt teilhaben sollen und dabei auf aufwändige, personalintensive, individuelle arbeitsbegleitende Hilfen angewiesen sind sowie
- schwerbehinderte Schulabgänger, die für die Aufnahme einer Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt auf die Unterstützung eines Integrationsfachdienstes angewiesen sind.

Ein besonderer fachdienstlicher Unterstützungsbedarf ist nach § 109 Abs. 3 SGB IX gegeben bei schwerbehinderten Menschen mit geistiger oder seelischer Behinderung oder mit einer schweren Körper-, Sinnes- oder Mehrfachbehinderung, die sich im Arbeitsleben besonders nachteilig auswirkt und allein oder zusammen mit weiteren vermittlungshemmenden Umständen (Alter, Langzeitarbeitslosigkeit, unzureichende Qualifikation, Leistungsminde- rung) die Teilhabe am Arbeitsleben erschwert.

Gemäß § 109 Abs. 4 SGB IX kann der Integrationsfachdienst im Rahmen dieser Aufgabens- stellung auch zur beruflichen Eingliederung von behinderten Menschen, die nicht schwerbe- hindert sind, tätig werden.

Die fachdienstliche Unterstützung eines arbeitslosen und arbeitssuchenden (schwer)be- hinderten Menschen ist nur nach erfolgter Beauftragung durch den zuständigen Leistungs- träger möglich. Diese kann insbesondere durch die Rehabilitationsträger nach § 6 SGB IX, die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben erbringen, die Bundesagentur für Arbeit (SGB III) und die Arbeitsgemeinschaften oder optierenden Kommunen (SGB II) erfolgen.

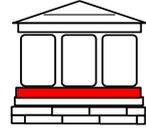
Nach § 110 Abs. 2 SGB IX gehört es zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes im Rah- men der Vermittlung

- die Fähigkeiten der zugewiesenen schwerbehinderten Menschen zu bewerten und einzuschätzen und dabei ein individuelles Fähigkeits-, Leistungs- und Inte- ressenprofil zur Vorbereitung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt in enger Koopera- tion mit den schwerbehinderten Menschen, dem Auftraggeber und der abgeben- den Einrichtung der schulischen oder beruflichen Bildung oder Rehabilitation zu erarbeiten,
- geeignete Arbeitsplätze (§ 73 SGB IX) auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu er- schließen,
- die schwerbehinderten Menschen auf die vorgesehenen Arbeitsplätze vorzuberei- ten,
- die schwerbehinderten Menschen, solange erforderlich, am Arbeitsplatz oder beim Training der berufspraktischen Fähigkeiten am konkreten Arbeitsplatz zu begleiten,

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T2 Tätigkeitsfeld: Arbeitsvermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt



- mit Zustimmung des schwerbehinderten Menschen die Mitarbeiter im Betrieb oder in der Dienststelle über Art und Auswirkungen der Behinderung und über entsprechende Verhaltensregeln zu informieren und zu beraten,
- als Ansprechpartner für Arbeitgeber zur Verfügung stehen, über die Leistungen für die Arbeitgeber zu informieren und für die Arbeitgeber diese Leistungen abzuklären,
- in Zusammenarbeit mit den Rehabilitationsträgern und den Integrationsämtern die für den schwerbehinderten Menschen benötigten Leistungen zu klären und bei der Beantragung zu unterstützen.

Die Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt wird in folgenden Prozessketten dargestellt:

- 4.1 V1: Hauptprozess Vermittlung
- 4.1 V4: Niederschwelliger Zugang

(In Bezug auf die Personengruppen der schwerbehinderten Schulabgänger und der behinderten Menschen aus den WfbM wird hier auf das Tätigkeitsfeld 4.1 T1 (Vorbereitung für die Vermittlung) verwiesen.) In der Maßnahmematrix 4.3 M sind die Maßnahmen, die der Integrationsfachdienst innerhalb dieses Tätigkeitsfeldes ausführt, gekennzeichnet.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T3 Tätigkeitsfeld: Begleitung der betrieblichen Ausbildung (schwer)behinderter Jugendlicher

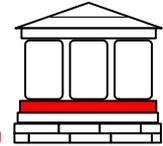


[Achtung: Baustelle]

4. Prozessqualität

4.3 Kernprozess: Maßnahmen und Tätigkeitsfelder des IFD

4.3 T4 (Stufenweise) Wiedereingliederung in den Betrieb



Definition und Zielsetzung

Die stufenweise Wiedereingliederung ist nach § 28 SGB IX eine Leistung zur medizinischen Rehabilitation für (schwer)behinderte oder von Behinderung bedrohte Menschen. Diese kann durch den Integrationsfachdienst im Rahmen seiner Aufgaben initiiert und im Auftrag eines Rehabilitationsträgers begleitet werden.

Voraussetzung ist, dass der Arbeitnehmer nach ärztlicher Feststellung seine bisherige Tätigkeit teilweise wieder verrichten kann und sich mit der stufenweisen Wiedereingliederung einverstanden erklärt. Gegenüber seinem Arbeitgeber kann er jedoch keinen Rechtsanspruch in Bezug auf die Durchführung dieser Leistung ableiten. Allerdings ist der Arbeitgeber durch § 84 Abs. 2 SGB IX gehalten, im Rahmen des Betrieblichen Eingliederungsmanagements die Möglichkeit einer stufenweisen Wiedereingliederung sorgfältig zu prüfen.

Die stufenweise Wiedereingliederung ermöglicht einen gleitenden Übergang von der medizinischen Behandlung und Arbeitsunfähigkeit zurück in das Arbeitsleben. Sie erlaubt dem Beschäftigten eine frühzeitige Kontaktaufnahme mit dem Arbeitsplatz und den Arbeitskollegen und hilft dabei, eine Arbeitsentwöhnung zu vermeiden. Ziel ist, arbeitsunfähige Arbeitnehmer nach Krankheit schrittweise an die volle Arbeitsbelastung heranzuführen, um so den Übergang zur vollen Leistungsfähigkeit zu erleichtern. Die stufenweise Wiedereingliederung fördert die Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit unter Berücksichtigung der arbeitsvertraglichen Inhalte.

Diese Leistung zur Teilhabe kann durch alle Rehabilitationsträger nach § 6 SGB IX, die Leistungen zur medizinischen Rehabilitation erbringen, erbracht werden. Die stufenweise Wiedereingliederung kann ermöglicht werden, wenn:

- die volle Wiederherstellung der Arbeitskraft zu erwarten ist,
- die Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit in der arbeitsvertraglich geregelten Tätigkeit erreicht werden kann,
- die Maßnahme beim derzeitigen Arbeitgeber durchgeführt wird.

Die stufenweise Wiedereingliederung muss sich unmittelbar an die zuvor durchgeführte medizinische Leistung zur Rehabilitation anschließen. Um dies zu ermöglichen, muss des Weiteren bis zum Ende der Rehabilitation (z. B. stationäre oder teilstationäre Leistung) die Notwendigkeit dieser Leistung festgestellt worden sein.

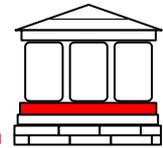
Während der stufenweisen Wiedereingliederung hat der Arbeitnehmer keinen Anspruch auf Arbeitsentgelt gegen den Arbeitgeber. Die zuständigen Rehabilitationsträger erbringen gemäß § 44 Abs. 1 SGB IX während dieser Leistung der medizinischen Rehabilitation ergänzende Leistungen in Form von Krankengeld, Übergangsgeld bzw. Verletztengeld, sofern zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber keine gesonderte Vergütungsvereinbarung getroffen wurde.

Datei	Datum	Seite
43T04_Stufenweise_Wiedereingliederung.doc	31.07.2006	1 von 2

4. Prozessqualität

4.3 Kernprozess: Maßnahmen und Tätigkeitsfelder des IFD

4.3 T4 (Stufenweise) Wiedereingliederung in den Betrieb



Unter besonderen Bedingungen steht die Leistung einer stufenweisen Wiedereingliederung auch Erwerbsminderungsrentenempfängern oder Erwerbsminderungsrentenantragstellern zur Verfügung. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass vor Einleitung dieser Leistung eine Kostenübernahmeerklärung des Trägers der gesetzlichen Rentenversicherung einzuholen ist.

Die stufenweise Wiedereingliederung kann jeder Beteiligte (z. B. Rehabilitand, Arbeitgeber, Arzt, Krankenkasse, Integrationsfachdienst etc.) anregen.

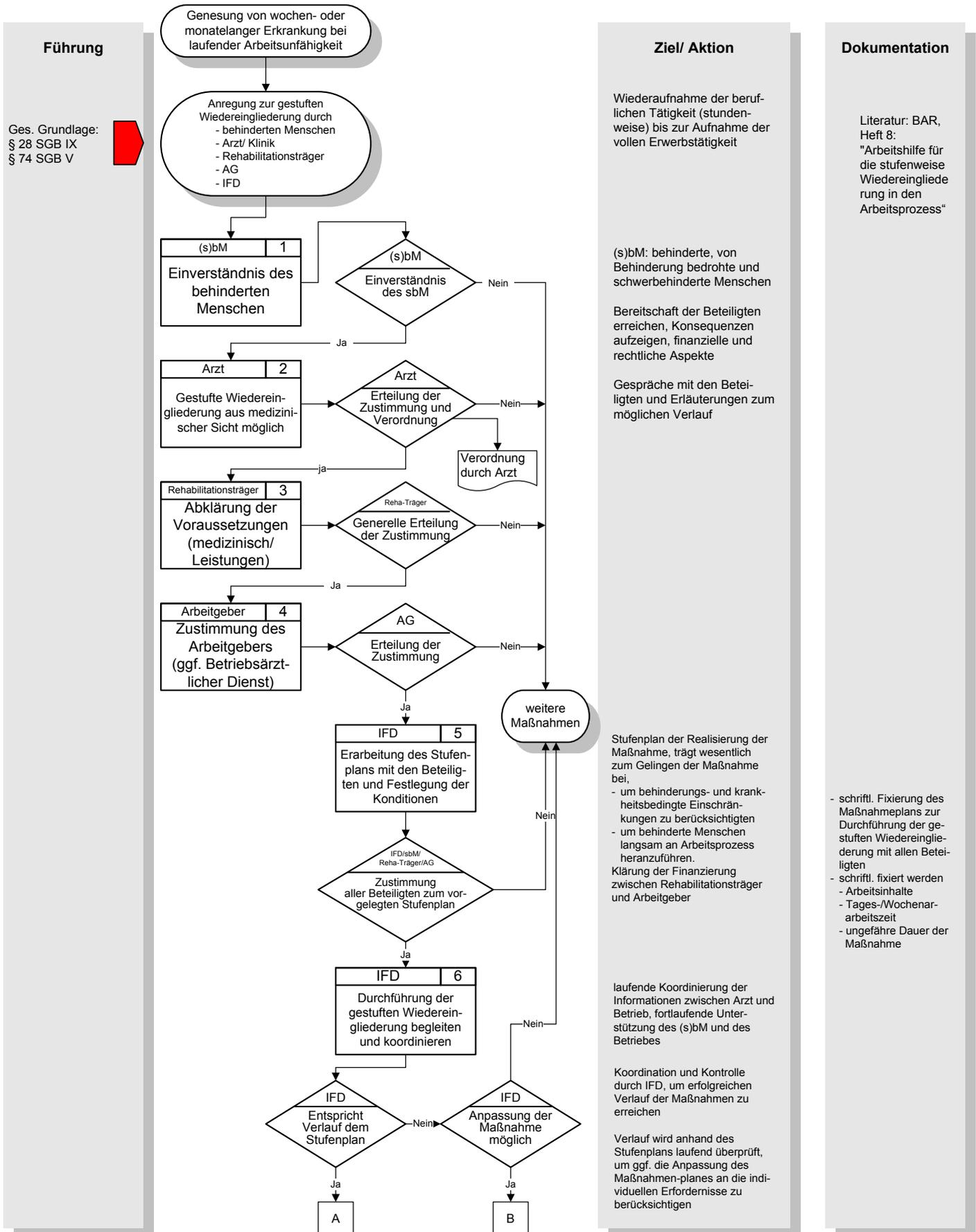
Die nachfolgende Prozesskette stellt den Ablauf der Stufenweisen Wiedereingliederung im Rahmen der Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen für schwerbehinderte und gleichgestellte Menschen (§2 Abs. 2 und 3 SGB IX) dar.

Datei	Datum	Seite
43T04_Stufenweise_Wiedereingliederung.doc	31.07.2006	2 von 2

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für berufliche Vermittlung und Sicherung

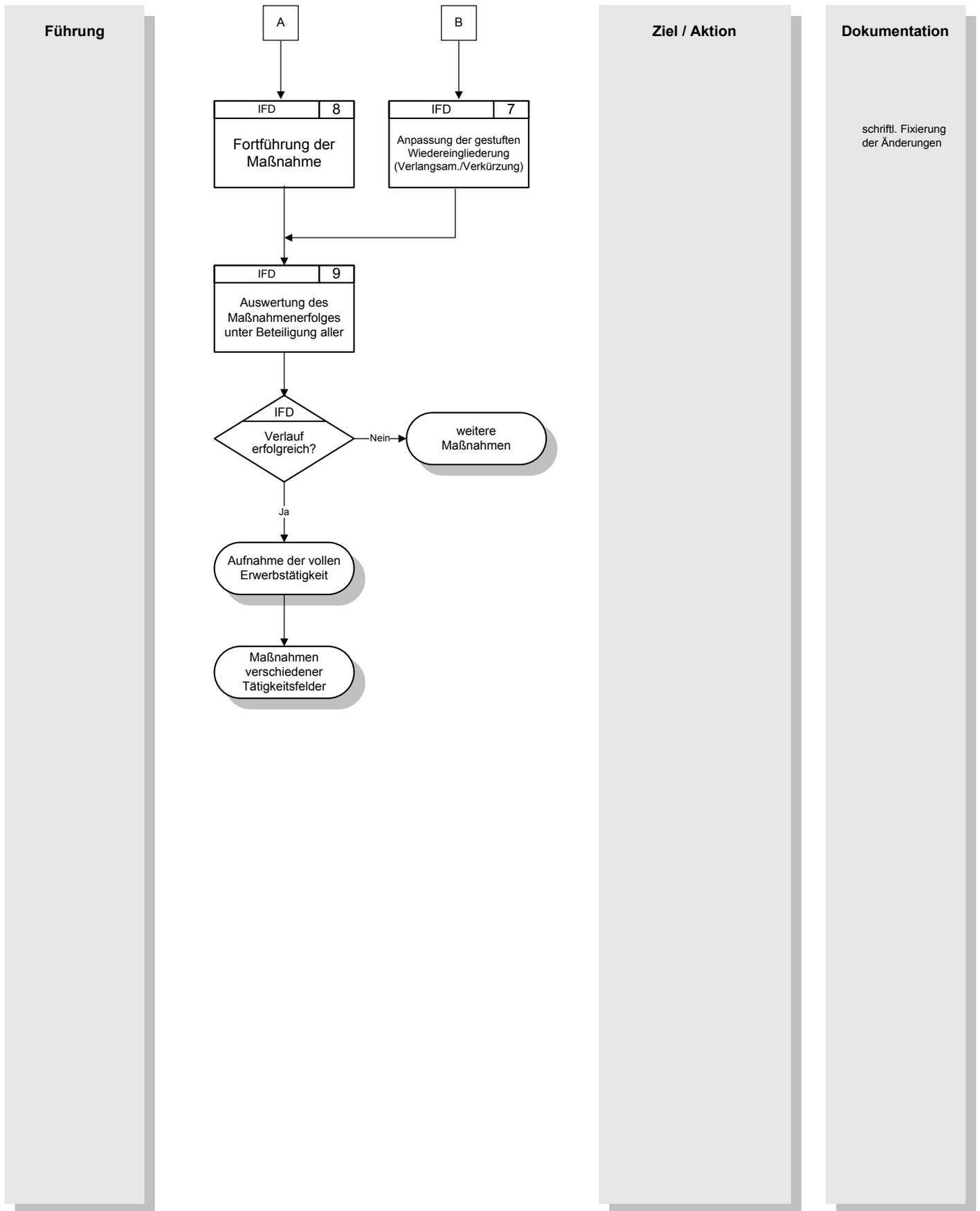
4.3 T4 (Stufenweise) Wiedereingliederung in den Betrieb



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für berufliche Vermittlung und Sicherung

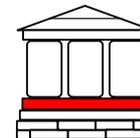
4.3 T4 (Stufenweise) Wiedereingliederung in den Betrieb



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Vermittlung und Sicherung

4.3 T5 Sicherung des bestehenden Arbeitsverhältnisses



1. Definition und Zielsetzung

Das Tätigkeitsfeld "Sicherung des bestehenden Arbeitsverhältnisses" bildet einen Schwerpunkt der Arbeit des Integrationsfachdienstes innerhalb des zweiten Kernprozesses. Es beinhaltet je nach Lage des Einzelfalles ein unterschiedliches Angebot von Beratungs- und Betreuungstätigkeiten des IFD. Die ausgewählten Maßnahmen dienen dem Ziel, das bestehende Arbeits- oder Ausbildungsverhältnis in seinem Bestand zu sichern und somit die berufliche und soziale Integration des (schwer)behinderten Menschen zu erhalten. Mit Unterstützung des IFD können die an einer Problemlage Beteiligten Lösungswege zur Bewältigung der Schwierigkeiten entwickeln, die den Arbeitsplatz gefährden. Sie erhalten bei Bedarf durch den IFD auch Unterstützung bei der Umsetzung von Lösungsschritten. Ziel ist es dabei, dass nach einer intensiven Phase der Unterstützung die Problemlage geklärt oder das Selbsthilfepotential der Beteiligten soweit gefördert wurde, dass sie den weiteren Prozess ohne externe Hilfe bewältigen. In der Praxis ergibt sich aber immer wieder auch die Notwendigkeit, dass die IFD-Fachkraft über einen langen Zeitraum als Ansprechpartner zur Verfügung steht und nur durch diese Kontinuität in der Betreuung und Beziehung zu den Beteiligten zum Erhalt des Arbeitsplatzes beitragen kann.

Sollte sich im Verlauf der Unterstützung ergeben, dass das ursprüngliche Ziel der Arbeitsplatzsicherung nicht mehr anzustreben oder zu erreichen ist, kann die Entwicklung einer neuen Zielsetzung für die weitere Betreuung notwendig werden.

2. Schwerpunkte und mögliche Maßnahmen

In der Maßnahmenmatrix 4.3 M sind die Maßnahmen, die der IFD in der Regel innerhalb dieses Tätigkeitsfeldes ausführt, gekennzeichnet. Das Angebot des IFD umfasst bei dieser Zielsetzung der Betreuung fast das gesamte Spektrum seiner möglichen Leistungen und wird deshalb nur beispielhaft angeführt. Dies liegt in der Komplexität der Aufgabe begründet. Schwerpunkt der Arbeit ist zu Beginn zunächst die genaue Analyse des Problems, das arbeitsplatzgefährdend wirkt, und die Identifikation und Einbeziehung aller Beteiligten (mögliche Maßnahmen: z.B. Arbeitsdiagnostik, Kollegengespräch). Wichtig ist in dieser Phase, die aktuelle Interessenlage der Beteiligten zu klären sowie die Kooperationsbereitschaft herzustellen und aufrechtzuerhalten.

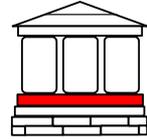
Für die Entwicklung realisierbarer Lösungsschritte zum Arbeitsplatzertand ist es im weiteren Prozess notwendig, eine Transparenz über den vorhandenen Handlungsspielraum zu schaffen und ggf. Maßnahmen zu ergreifen, um den Handlungsspielraum zu erweitern (mögliche Maßnahmen: z.B. Gespräche, Verhandlungen mit verschiedenen Betriebsebenen, Information des Arbeitgebers über Möglichkeiten der begleitenden Hilfe).

Ziel ist im weiteren Prozessverlauf, einen Konsens über die realisierbaren Lösungsschritte bei allen maßgeblich Beteiligten herzustellen. Es ist jedoch auch immer wieder beruflicher Alltag, dass dies nicht oder nur in Ansätzen gelingt, weil die Interessenlagen zu verschieden sind. Dann steht die Entscheidung an, ob das ursprüngliche Ziel aufrechtzuerhalten ist, ob es andere konsensfähige Lösungsalternativen gibt oder ob das bisherige Ziel auch ohne den gewünschten Konsens erreicht werden kann.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Vermittlung und Sicherung

4.3 T5 Sicherung des bestehenden Arbeitsverhältnisses

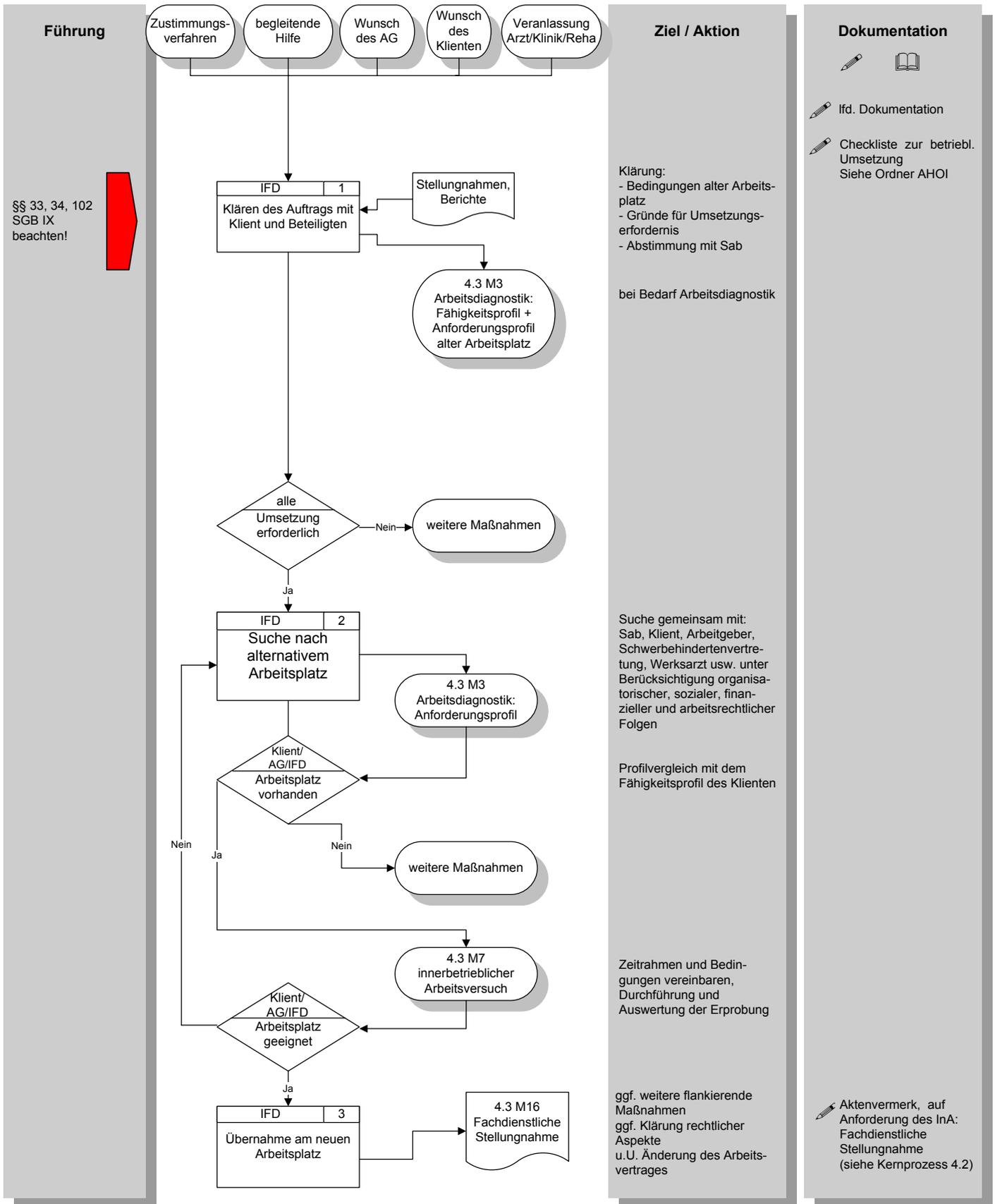
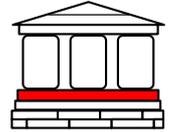


Oft besteht auch die Schwierigkeit darin, dass Beteiligte unterschiedliche Zeitvorstellungen für die Lösung eines Problems haben. Beispielsweise erwartet ein Arbeitgeber eine schnelle Lösung für ein komplexes Problem in der Beschäftigung eines (schwer)behinderten Arbeitnehmers (z.B. Verringerung der krankheitsbedingten Fehlzeiten, Veränderung des Arbeitsverhaltens, Leistungsverbesserungen). Es ist ein wichtiger Teil der Arbeit des IFD-Mitarbeiters zu entscheiden, wann er wem welche Schwerpunkte in seinen Beratungs- und Unterstützungsleistungen anbietet, um die Zusammenarbeit aller am Prozess Beteiligten aufrechtzuerhalten. Die Auswahl geeigneter Maßnahmen zum richtigen Zeitpunkt ist wesentlich für die Qualität der Arbeit. Während es beispielsweise in einem Falle durchaus sinnvoll sein kann, regelmäßig im Betrieb mit Kollegen, Vorgesetzten oder anderen Anleitungspersonen zu arbeiten, gibt es in anderen Fällen zunächst dringenden Handlungsbedarf vor allem im sozialen Umfeld des (schwer)behinderten Arbeitnehmers.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

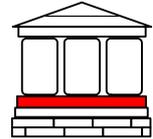
4.3 T6 Umsetzung des Klienten im Betrieb



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Vermittlung und Sicherung

4.3 T7 Mitwirkung bei Kündigungsverfahren



Definition und Zielsetzung

Das **Kündigungsschutzverfahren** nach dem SGB IX unterscheidet sich aufgrund erheblich abweichender rechtlicher Rahmenbedingungen in vielfacher Hinsicht grundlegend von den Maßnahmen der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben. Dies hat zwangsläufig Auswirkungen auf die Stellung und die Rolle aller Beteiligten und damit auch auf das (Arbeits-)Verhältnis zwischen dem Integrationsamt und dem IFD.

Das Integrationsamt wird nämlich beim Kündigungsschutz schwerbehinderter Menschen hoheitsrechtlich tätig. Es erbringt insoweit keine materielle Sozialleistung. Zwar besagt § 20 Abs. 1 Nr. 2 SGB I, dass der schwerbehinderte Mensch nach dem SGB IX zusätzliche Hilfen zur Erhaltung des Arbeitsplatzes in Anspruch nehmen kann. Diese "Leistung" beschränkt sich jedoch im Kündigungsschutz darauf, dass die Kündigung des Arbeitsverhältnisses eines schwerbehinderten Menschen durch den Arbeitgeber ohne vorherige Zustimmung des Integrationsamtes unwirksam ist, also auf eine formelle Kündigungssperre. Materiellrechtlich besteht kein Sozialleistungsanspruch des schwerbehinderten Menschen auf eine Aufrechterhaltung dieser (vorläufigen) Kündigungssperre. Das Integrationsamt hat vielmehr (auch) im Kündigungsschutz nicht einseitig die Interessen des schwerbehinderten Arbeitnehmers zu vertreten. Ihm kommt vielmehr eine streitschlichtende und ggf. streitentscheidende Funktion zu.

Das Integrationsamt soll nämlich zunächst einen Interessenausgleich, eine gütliche Einigung herbeiführen, § 87 Abs. 3 SGB IX. Wenn dies nicht gelingt und eine Entscheidung über den Zustimmungsantrag des Arbeitgebers zu treffen ist, hat das Integrationsamt nach ständiger Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts eine Interessenabwägung vorzunehmen zwischen dem Interesse des schwerbehinderten Menschen am Erhalt seines Arbeitsplatzes und dem Interesse des Arbeitgebers an einem möglichst reibungslosen und wirtschaftlichen Betriebsablauf. Bei dieser Interessenabwägung sind daneben auch die Interessen der schwerbehinderten Menschen als Gruppe auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, insbesondere aber auch als Gruppe im beschäftigenden Betrieb zu berücksichtigen.

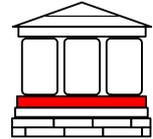
Zur Vorbereitung seiner Entscheidung hat das Integrationsamt den Sachverhalt im Rahmen des geltend gemachten Kündigungsgrundes umfassend zu ermitteln, das heißt erschöpfend und zutreffend abzuklären (Amtsermittlungspflicht gemäß § 20 SGB X). Sie hört dazu insbesondere den schwerbehinderten Menschen an und holt die Stellungnahmen des Betriebs- oder Personalrates und der Schwerbehindertenvertretung ein (§ 87 Abs. 2 SGB IX). Im Rahmen seiner Amtsermittlungspflicht ist das Integrationsamt nicht an das Vorbringen von Arbeitgeber und schwerbehindertem Mensch gebunden, es hat vielmehr aufgrund eigener Initiative alle erforderlichen Schritte zu unternehmen, um eine objektive Klärung des Sachverhalts herbeizuführen. Dabei sind Arbeitgeber und schwerbehinderter Mensch zur Mitwirkung verpflichtet (§ 21 Abs. 2 SGB X).

Im Rahmen von Kündigungsschutzverfahren, die schwerbehinderte Klienten des IFD betreffen, wird das Integrationsamt in aller Regel auf Auskünfte und Stellungnahmen der IFD-Fachkräfte (siehe 4.3 M16 Fachdienstliche Stellungnahme) zurückgreifen müssen. Dies betrifft z.B. Auskünfte über Art und Schwere der psychischen Behinderung, Arbeitsplatzprobleme und den Ursachenzusammenhang zwischen Behinderung und den Beschäftigungsschwierigkeiten, getroffene und/oder geplante Maßnahmen zur psychosozialen Betreuung sowie Vorschläge zur Abwendung der Kündigung durch psychosoziale Unterstützung.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Vermittlung und Sicherung

4.3 T7 Mitwirkung bei Kündigungsverfahren



Im Rahmen seiner Sachverhaltsermittlungspflicht ist das Integrationsamt gehalten, den Verfahrensbeteiligten (Arbeitgeber und schwerbehinderten Menschen) Gelegenheit zu geben, sich zu den für die Entscheidung erheblichen Tatsachen zu äußern (rechtliches Gehör, § 24 Abs. 1 SGB X). Das gilt auch für die vom IFD eingeholte Stellungnahme.

Das Integrationsamt trägt somit beim Kündigungsschutz schwerbehinderter Menschen die Verfahrensverantwortung, ihm kommt demgemäß nach dem SGB IX und dem SGB X die verfahrensleitende Funktion zu. Dies betrifft u.a. den Ablauf des Kündigungsschutzverfahrens, die Frage, ob und welche Einigungsvorschläge unterbreitet werden, und welche Sachverhaltsermittlungen angestellt werden. Dabei haben die zuständigen Sachbearbeiter des Integrationsamtes neutral zwischen dem antragstellenden Arbeitgeber und dem betroffenen schwerbehinderten Menschen zu agieren. Ein Sachbearbeiter kann z.B. wegen der Besorgnis der Befangenheit vom schwerbehinderten Menschen oder seinem Arbeitgeber abgelehnt werden (§ 17 SGB X).

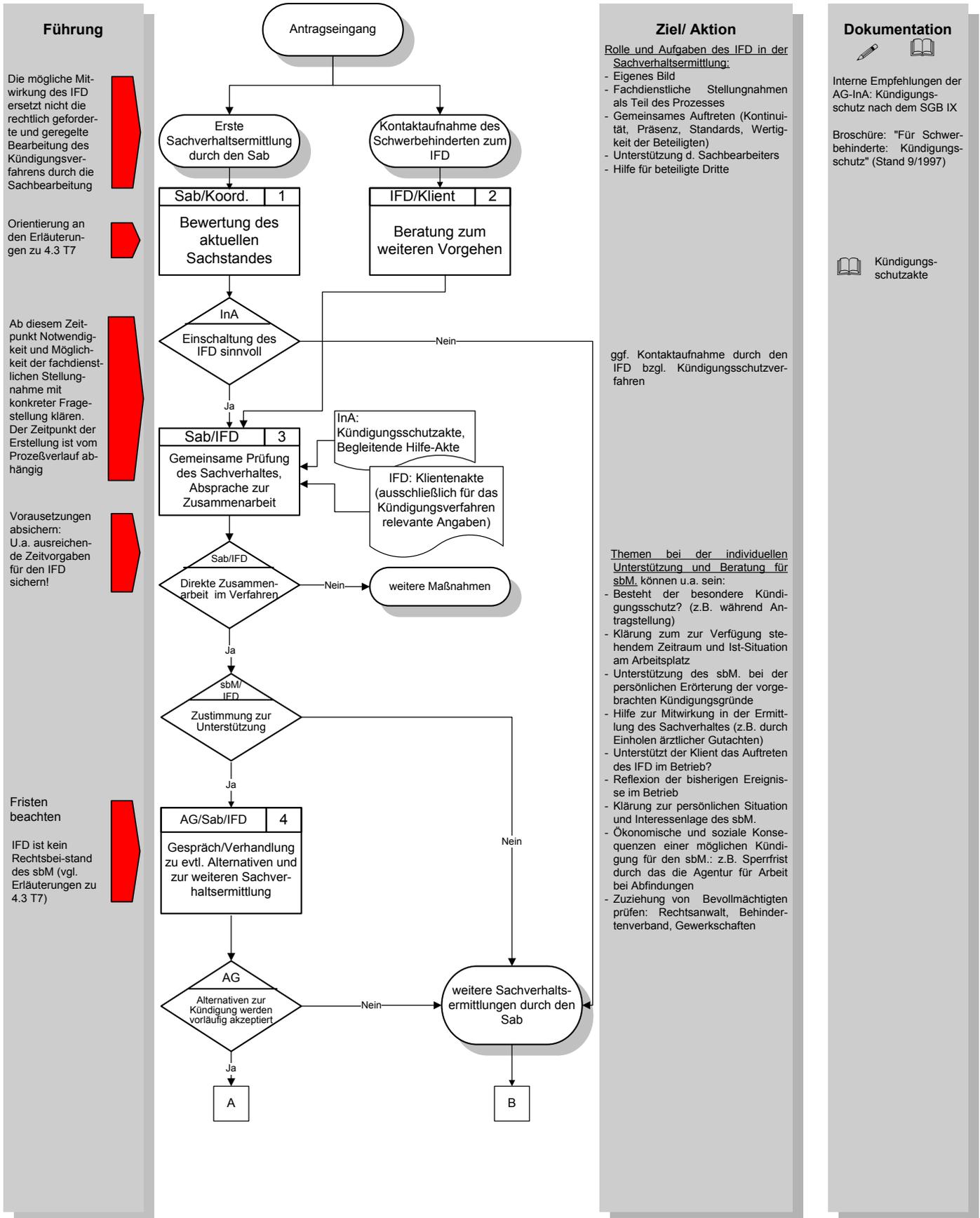
Aus den zuvor skizzierten rechtlichen Rahmenbedingungen folgt für das (Arbeits-)Verhältnis zwischen Integrationsamt und IFD vor allem:

- Bei der auf Veranlassung des Integrationsamtes erfolgenden Abgabe von Stellungnahmen des IFD wird dieser gutachterlich - und nicht als Interessenvertreter des schwerbehinderten Menschen - tätig. Die Stellungnahme muss alle für das Kündigungsschutzverfahren wesentlichen Fakten erhalten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sie den Verfahrensbeteiligten im Rahmen der Gewährung rechtlichen Gehörs in notwendigem Umfang von dem Integrationsamt zugänglich gemacht werden muss.
- Das Vorgehen während des laufenden Kündigungsschutzverfahrens wird von dem Integrationsamt festgelegt. Der IFD hat seine Maßnahmen, Vorschläge usw. hieran auszurichten.
- Es ist nicht zu verkennen, dass damit für den IFD ein gewisser "Rollentausch" einhergeht. Um die Vertrauensbasis zu dem schwerbehinderten Klienten nicht zu verlieren, sollte deshalb das Vorgehen im Kündigungsschutzverfahren von Anfang an eng mit dem Integrationsamt abgestimmt, die besondere Funktion sowie Art und Weise der Beteiligung des IFD in den einzelnen Verfahrensabschnitten gemeinsam mit dem Integrationsamt festgelegt und - soweit irgend möglich - der schwerbehinderte Klient seitens des IFD hierüber informiert werden.

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

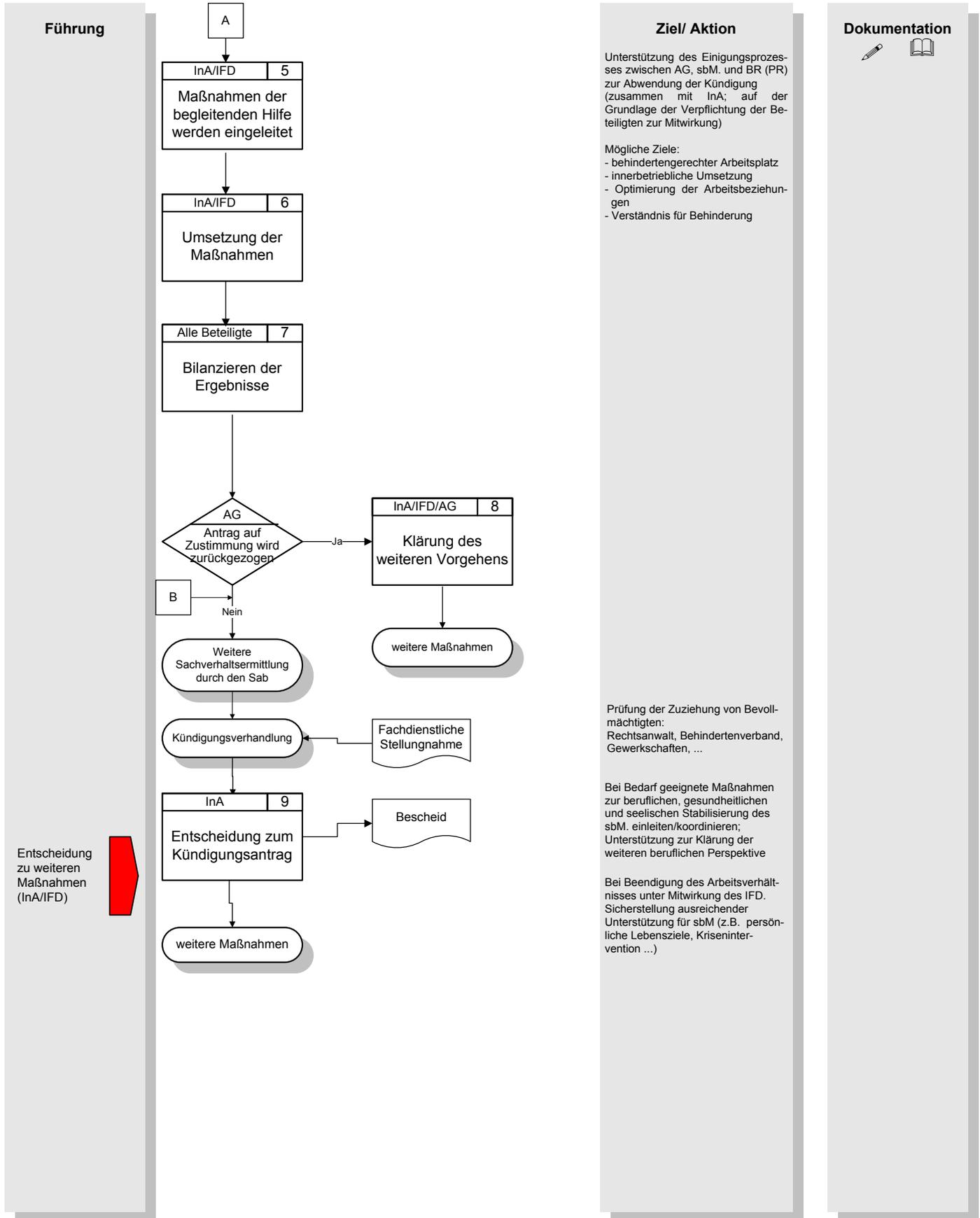
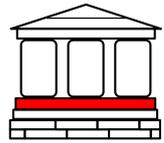
4.3 T7 Mitwirkung bei Kündigungsverfahren



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T7 Mitwirkung bei Kündigungsverfahren



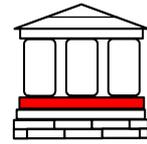
Entscheidung zu weiteren Maßnahmen (InA/IFD)



4. Prozessqualität

4.3 Tätigkeitsfelder

4.3 T8 Begleitung bei Arbeitsplatzverlust



1. Definition und Zielsetzung

Die Arbeit mit den Klienten bringt es mit sich, dass ein Teil der (schwer)behinderten Menschen nicht in ihren Arbeitsverhältnissen bleiben können. Für die Klienten bedeutet der Verlust des Arbeitsplatzes in der Regel einen schweren Einschnitt in ihrem Leben. Kränkung und Selbstwertkonflikte können die Folge sein. Zusätzlich können wirtschaftliche Probleme entstehen. (Siehe hierzu: 4.3 T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung.) Der IFD hat hier eine besondere Aufgabe, die Klienten beim Verlust des Arbeitsplatzes zu begleiten. Unabhängig von der Ursachen, die zu einem Arbeitsplatzverlust führen, ist meist im Vorfeld ein **Fähigkeitsprofil** erhoben sowie eine **berufliche Perspektive** erörtert worden. Die Leistungsbeurteilung durch den IFD erhält dabei eine wichtige Funktion. Der IFD unterstützt daher seine Klienten bei der **Entwicklung realistischer Ziele** (Siehe hierzu: 4.3 M2 Erarbeitung realisierbarer beruflicher Ziele).

2. Schwerpunkte und mögliche Maßnahmen

In Kooperation mit den Klienten und unter Einbezug des zuständigen Leistungsträgers sind zunächst drei wichtige Fragen zu klären:

- Liegt bei dem Klienten tendenziell eine Arbeitsbefähigung für den allgemeinen Arbeitsmarkt vor?
- Sind zunächst unterstützende medizinische und/oder beruflich-rehabilitative Maßnahmen notwendig?
- Ist eine Beauftragung des Integrationsfachdienst im Rahmen der Vermittlung angezeigt, bzw. wird hier die Agentur für Arbeit tätig?

In allen Fällen, in denen die Fragen mit Nein beantwortet werden, ist der **Arbeitsmarkt zumindest mittelfristig für den schwerbehinderten Menschen verschlossen**. Die zentralen Aspekte der Begleitung durch den IFD werden dann finanzielle Absicherung und eventuelle Tagesstrukturierung sein.

Finanzielle Absicherung:

- Agentur für Arbeit: Arbeitslosengeld, Übergangsgeld
- Rentenversicherung: Kontenklärung, Erwerbsminderungsrente (Voll- oder Teilrente)
- Berufsgenossenschaft: Unfallrente
- Krankenkasse: Krankengeld

Tagesstrukturierung:

- Soziale Kontakte: z.B. Freizeiteinrichtungen für psychisch Kranke, etc.
- Arbeit/Beschäftigung: z.B. Zuverdienst in Integrationsfirmen, Tagesstätte etc. oder geringfügige Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt

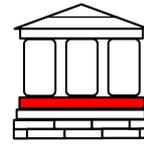
Die notwendige soziale Betreuung sollte mittelfristig an die **Sozialpsychiatrischen Dienste** oder andere betreuende Dienste übergeben werden.

Datei	Datum	Seite
43T08_Begleitung_Arbeitsplatzverlust.doc	31.07.2006	1 von 2

4. Prozessqualität

4.3 Tätigkeitsfelder

4.3 T8 Begleitung bei Arbeitsplatzverlust



Einen besonderen Fall stellt die **Überleitung in eine Werkstatt für behinderte Menschen** dar. Der Klient ist zwar nicht mehr für den allgemeinen Arbeitsmarkt geeignet, die Aufnahme in die WfbM läuft aber als Reha-Maßnahme mit dem fiktiven Ziel der Wiedereingliederung. Bei der Agentur für Arbeit ist ein Reha-Antrag zu stellen und der Wunsch nach einer Aufnahme in die WfbM zu formulieren. Da in der Regel Bedenken gegen einen Wechsel in die WfbM bestehen, hat es sich als vorteilhaft erwiesen, wenn man zunächst die Einrichtung mit ihrem Angebot vorstellt. Nahezu alle Werkstätten bieten den Interessenten zusätzlich die Möglichkeit eines mehr oder weniger langen Praktikums an. Erst nachdem beide Seiten (Klient und WfbM) an einer Kooperation interessiert sind, wird der Reha-Antrag bei der Arbeitsagentur eingereicht. Mit der Überleitung in die WfbM geht die Begleitung an den dortigen Sozialdienst über.

Rehabilitative oder medizinische Maßnahmen werden an die zuständigen Leistungsträger (LTr) oder Institutionen (Arzt, Klinik) übergeben. Je nach Ausgangslage kann es notwendig sein, dass der Klient bei der Antragstellung unterstützt wird. Für die Leistungsträger / Institutionen stellt es eine Hilfe dar, wenn sie auf die Erfahrungen und Ergebnisse des IFD zurückgreifen können. Im Einverständnis mit dem Klienten können Untersuchungsergebnisse (MELBA, Arbeitsplatzbeobachtung usw.) oder Fachdienstliche Stellungnahmen herangezogen werden. Der IFD kann mit seinem Klienten und dem Leistungsträger vereinbaren, dass in der Abschlussphase der Behandlung / Rehabilitation die berufliche Perspektive erneut gemeinsam erörtert wird. Gegebenenfalls werden neue Zielvereinbarungen getroffen.

Liegt weiterhin die **volle oder eingeschränkte Arbeitsfähigkeit** für den allgemeinen Arbeitsmarkt vor, sollte mit dem zuständigen Leistungsträger eine Beauftragung des Integrationsfachdienstes mit dem Ziel der Arbeitsvermittlung erörtert werden.

3. Dokumentation und Arbeitsmittel

- Checklisten (Ordner AHOI):
 - Soziale Sicherung
 - Arbeitsplatzverlust
- Literaturverweis:
 - Broschüre "Soziale Sicherung im Überblick", Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung, Berlin 2000
- Falldokumentation:
 - Die Begleitung bei Arbeitsplatzverlust ist mit ihren Zielen, Absprachen und Maßnahmen zu dokumentieren.

4. Vorgaben und Führungsgrößen

Bei der Begleitung ist gegenüber Dritten zu beachten, dass die gesetzlichen und datenschutzrechtlichen Bestimmungen berücksichtigt werden. Für die Datenübermittlung in schriftlicher oder mündlicher Form muss eine schriftliche Einwilligung des Klienten vorliegen.

Datei	Datum	Seite
43T08_Begleitung_Arbeitsplatzverlust.doc	31.07.2006	2 von 2

4. Prozessqualität

4.3 Tätigkeitsfelder

4.3 T9 Hilfen zur Klärung und Förderung der beruflichen Perspektiven



1. Definition und Zielsetzung

Hilfen zur Klärung und Förderung der beruflichen Perspektive werden immer dann notwendig, wenn infolge von Veränderungen des Leistungsprofils oder struktureller Rahmenbedingungen eine Fortführung der bisherigen beruflichen Tätigkeit nicht mehr gegeben ist. Sie haben zum Ziel, gemeinsam mit und für den Klienten, die weiteren beruflichen Möglichkeiten zu klären.

2. Schwerpunkte und mögliche Maßnahmen

Die Klärung der beruflichen Perspektive berührt viele Felder der IFD-Arbeit:

- Verarbeitung behinderungsbedingter Einschränkungen
- Fähigkeitsdiagnostik
- Training sozialer Kompetenzen
- Training von Grundarbeits- und instrumentellen Fähigkeiten
- Eignungs- und Belastungserprobung

3. Dokumentation und Arbeitsmittel

Die Maßnahmen und Ergebnisse der Beratung sind in der laufenden Dokumentation zu erfassen. Für die Auftraggeber sind eventuell unterschiedliche Dokumentationen anzufertigen. Zur Beratung sind einschlägige Informationsmaterialien der Leistungsträger und geeigneter Institutionen vorzuhalten.

4. Vorgaben und Führungsgrößen

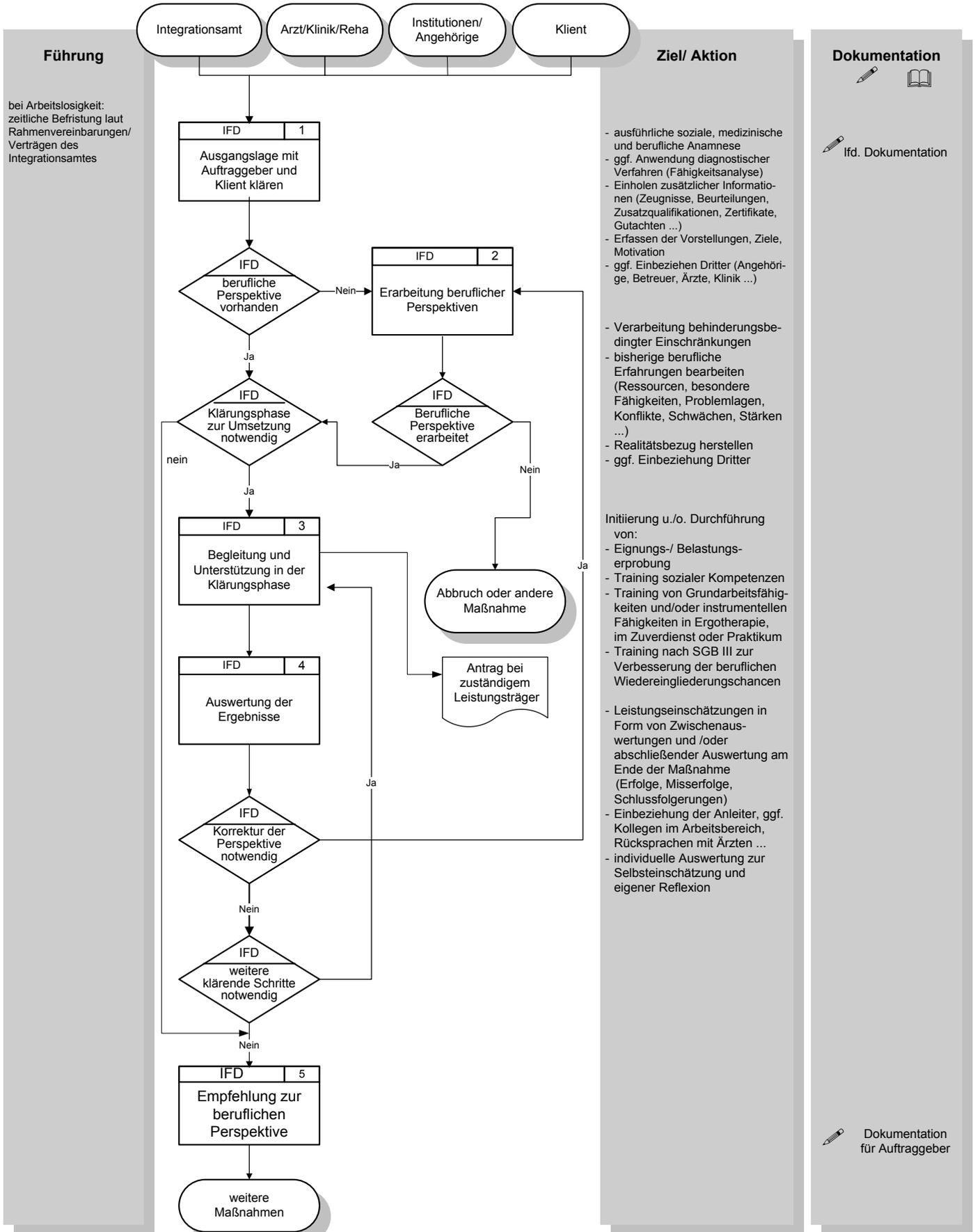
Die Klärung der beruflichen Perspektiven orientiert sich an den Ressourcen der Klienten. Vorhergehend sind notwendige medizinische und/oder rehabilitative Maßnahmen zu prüfen.

Datei	Datum	Seite
43T09_Klaerung_berufliche_Perspektive.doc	18.08.2006	1 von 1

4. Prozessqualität

4.3 Tätigkeitsfelder

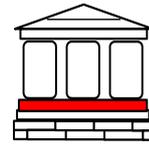
4.3 T9 Hilfe zur Klärung und Förderung der beruflichen Perspektive



4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung



Maßnahmen zur sozialen Sicherung (Stand der Gesetze 15.03.2006)

Die Aufgabe der sozialen Sicherung ist es, den Einzelnen vor einer unzumutbaren Verschlechterung seiner Existenzbedingungen zu schützen. Unter sozialer Sicherung ist daher neben der Sicherung der Erwerbsfähigkeit die Absicherung existenzieller Lebensbedingungen (z. B. Gesundheit, Wohnung etc.) zu verstehen. Maßnahmen, die der sozialen Sicherung der betroffenen (schwer)behinderten Menschen dienen, sind u. a. die Information des (schwer)behinderten Menschen über sozialrechtliche Inhalte und die Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen im Rahmen von Leistungsanträgen. **Die Beratung des (schwer)behinderten Menschen erfolgt hierbei durch den zuständigen Leistungsträger.** Im Rahmen der Maßnahmen werden u.a. folgende Zuständigkeiten berührt:

- **SGB II Grundsicherung für Arbeitssuchende**

Aufgabe und Ziel des Leistungsrechts ist es, die schnelle und passgenaue Vermittlung der Hilfebedürftigen in Arbeit sicherzustellen. Den Beziehern von Arbeitslosengeld II stehen hierbei die wesentlichen Eingliederungsleistungen des SGB III zur Verfügung. Mit einer Eingliederungsvereinbarung werden verbindliche Festlegungen über die gemeinsamen Bemühungen zwischen dem Arbeitssuchenden und dem Leistungsträger getroffen. Arbeitslosengeld II erhalten, sofern die Leistungsvoraussetzungen vorliegen, erwerbsfähige Hilfebedürftige zwischen 15 und unter 65 Jahren. Erwerbsfähig ist, wer auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt mindestens drei Stunden täglich arbeiten kann. Grundsätzlich ist die Aufnahme jeder Arbeit zumutbar, sofern der Beschäftigung keine körperlichen, geistigen, seelischen oder andere Gründe entgegenstehen. Wer eine zumutbare Arbeit ablehnt, muss mit Kürzungen des Arbeitslosengeldes II rechnen. Bei dem Arbeitslosengeld II handelt es sich um eine staatliche bedarfsorientierte und bedürftigkeitsabhängige Fürsorgeleistung. Die Höhe der Leistung orientiert am konkreten Bedarf der Person und der mit ihm in Bedarfsgemeinschaft zusammenlebenden Angehörigen. Erwerbsfähige Hilfebedürftige erhalten als Arbeitslosengeld II Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes (einschließlich der Kosten für Unterkunft und Heizung) und unter bestimmten Voraussetzungen einen befristeten Zuschlag zur Minderung finanzieller Härten bei dem Übergang vom Arbeitslosengeld in die Grundsicherung für Arbeitssuchende. Zusätzliche Aufwendungen (Mehrbedarf), die nicht von der Regelleistung abgedeckt sind, können u.a. bei (schwer)behinderten Menschen übernommen werden. Über die Regelleistung hinaus können auch einmalige Leistungen (z.B. die Erstausrüstung der Wohnung etc.) gewährt werden.

- **SGB III Arbeitsförderung**

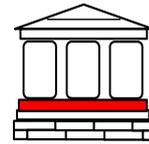
Mit dem Arbeitsförderungsrecht sollen die Erwerbschancen arbeitsloser Menschen verbessert werden. Die Bundesagentur für Arbeit mit ihren regionalen Agenturen für Arbeit setzt dieses Recht in die Praxis um. Die Bundesagentur für Arbeit hat hierbei u.a. folgende Aufgaben: die Berufsberatung, die Vermittlung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen, die Bereitstellung von Hilfen zur Verbesserung der Beschäftigungschancen und Entgeltersatzleistungen. Einige Leistungen der Bundesagentur für Arbeit können unabhängig davon, ob vorher Beiträge gezahlt wurden, in Anspruch genommen werden (z.B. Berufsberatung, Arbeitsvermitt-

Datei	Datum	Seite
43T10_Soziale_Sicherung.doc	31.03.2006	1 von 6

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung



lung etc.), andere setzen voraus (z.B. Arbeitslosengeld etc.), dass zuvor eine versicherungspflichtige Beschäftigung ausgeübt wurde.

Eine Entgeltleistung der Bundesagentur für Arbeit ist das Arbeitslosengeld. Anspruch auf Arbeitslosengeld hat ein (schwer)behinderter Mensch, wenn er arbeitslos ist, sich persönlich arbeitslos gemeldet hat (eine telefonische oder schriftliche Meldung genügt nicht!) und die Anwartschaftszeit erfüllt hat. Arbeitslos ist, wer nicht oder nur in einem Umfang von weniger als 15 Stunden wöchentlich beschäftigt ist. Arbeitslosigkeit setzt ebenfalls voraus, dass der (schwer)behinderte Mensch sich selbst um Arbeit bemüht und sich den Vermittlungsbemühungen der Agentur für Arbeit zur Verfügung stellt. Wichtig hierbei ist auch, dass der (schwer)behinderte Mensch, sobald er Kenntnis über das Ende seines Beschäftigungsverhältnisses erlangt, sich persönlich, spätestens drei Monate vor der Beendigung bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend meldet. Ist der Zeitraum (Kenntnis und Ende des Beschäftigungsverhältnisses) kürzer als drei Monate, muss diese Meldung innerhalb von drei Tagen erfolgen! Die Anwartschaftszeit hat erfüllt, wer innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Arbeitslosmeldung mindestens 12 Monate (360 Tage) aufgrund einer Beschäftigung oder sonstiger Gründe (z. B. Krankengeldbezug etc.) versicherungspflichtig zur Bundesagentur für Arbeit war. Die Höhe des Arbeitslosengeldes richtet sich nach dem versicherungspflichtigen Entgelt, der Dauer der Versicherungszeiten und dem Lebensalter des (schwer)behinderten Menschen.

Insolvenzgeld wird gezahlt, wenn der Arbeitgeber zahlungsunfähig ist und der (schwer)behinderte Arbeitnehmer das ihm zustehende Arbeitsentgelt nicht erhalten hat. Das Insolvenzgeld muss spätestens zwei Monate nach Insolvenzeröffnung bzw. der Abweisung des Antrags auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse oder Beendigung der Betriebstätigkeit beantragt werden.

Andere finanzielle Leistungen der Bundesagentur für Arbeit für sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, die durch den Arbeitgeber beantragt und ausgezahlt werden, sind z.B. das Kurzarbeitergeld und das Winterausfallgeld (werden hier nicht weiter behandelt).

Die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben für (schwer)behinderte oder von Behinderung bedrohte Menschen werden in 4.3 M14 (Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Auswahl und der Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben) näher ausgeführt.

- **SGB V Gesetzliche Krankenversicherung**

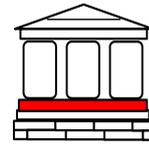
Die gesetzliche Krankenversicherung sichert den (schwer)behinderten Menschen und seine Familie im Krankheitsfalle ab. Als Arbeitnehmer ist er hierbei automatisch pflichtversichert, sofern der regelmäßige Brutto-Arbeitsverdienst mehr als 400 Euro im Monat beträgt und die Jahresarbeitszeitentgeltgrenze, die regelmäßig neu ermittelt wird, nicht übersteigt. Die gesetzliche Krankenversicherung umfasst auch die beitragsfreie Familienversicherung. Versicherte haben u.a. Anspruch auf Maßnahmen zur Vorsorge und Früherkennung, ärztliche und zahnärztliche Behandlung, Arznei-, Verbands- und Heil- und Hilfsmittel (z.B. Hörgeräte etc.), Behandlung im Krankenhaus und die Kostenübernahme oder Zuschüsse bei notwendigen Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen. Des Weiteren zahlt die gesetzliche Krankenversicherung Krankengeld, sofern der Versicherte arbeitsunfähig ist und der Arbeitgeber nicht mehr zur Lohnfortzahlung verpflichtet ist. Der Versicherte erhält von seiner Krankenkasse 70 Prozent des regelmäßig erzielten Bruttoarbeitsentgeltes bis zur Beitragsbemessungsgrenze, jedoch nicht mehr als 90 Prozent des letzten Nettoarbeitsentgeltes. Krankengeld kann für höchstens 78 Wochen innerhalb von drei Jahren bezogen werden. Krankengeld kann der

Datei	Datum	Seite
43T10_Soziale_Sicherung.doc	31.03.2006	2 von 6

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung



Versicherte ggf. auch bis zu 10 Tagen pro Jahr für jedes versicherte Kind unter 12 Jahren beantragen, sofern ein ärztliches Zeugnis die Pflege bescheinigt.

Mutterschaftsgeld und Mutterschaftshilfe bei Schwangerschaft und Entbindung (im Rahmen der Schutzfrist sechs Wochen vor und in der Regel acht Wochen nach der Geburt bis max. 13 Euro pro Kalendertag) sind weitere Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen.

- **SGB VI Gesetzliche Rentenversicherung**

Arbeitnehmer sind in Regel in der gesetzlichen Rentenversicherung pflichtversichert. Dieses gilt auch für Auszubildende und für (schwer)behinderte Menschen in anerkannten Werkstätten. Eine geringfügig entlohnte Dauerbeschäftigung, hierbei übersteigt das Arbeitsentgelt regelmäßig im Monat nicht 400 Euro, ist versicherungsfrei. Man kann jedoch von der Optionsmöglichkeit Gebrauch machen, indem schriftlich gegenüber dem Arbeitgeber auf die Versicherungsfreiheit verzichtet wird. Damit können alle Leistungsansprüche in der gesetzlichen Rentenversicherung (z.B. Rehabilitationsleistungen, Rente wegen verminderter Erwerbsfähigkeit etc.) erworben werden. Rentenansprüche (Renten wegen Alters, Renten wegen verminderter Erwerbsfähigkeit und Hinterbliebenenrenten) sind davon abhängig, dass zuvor Beiträge gezahlt wurden und bestimmte persönliche und versicherungsrechtliche Voraussetzungen (z. B. die Erfüllung der Mindestversicherungszeit (Wartezeit)) erfüllt sind. So ist in der Regel die allgemeine Wartezeit von fünf Jahren auch die Voraussetzung für den Anspruch auf eine Rente wegen Erwerbsminderung. Diese Rente ersetzt das Einkommen, wenn der Versicherte eingeschränkt oder gar nicht mehr erwerbsfähig ist.

Im Einzelnen sind folgende Leistungsarten zu berücksichtigen: Rente wegen teilweiser Erwerbsminderung, Rente wegen voller Erwerbsminderung, Rente wegen teilweiser Erwerbsminderung bei Berufsunfähigkeit bei Versicherten, die vor dem 02.01.1961 geboren wurden, Rente für Bergleute und Renten wegen voller Erwerbsminderung für Behinderte.

Versicherte, die bereits vor Erfüllung der allgemeinen Wartezeit von fünf Jahren voll erwerbsgemindert waren und seitdem ununterbrochen voll erwerbsgemindert sind, haben, wenn sie die Wartezeit von 20 Jahren erfüllt haben, Anspruch auf Rente wegen voller Erwerbsminderung. Im Rahmen der Vermittlung von (schwer)behinderten Menschen aus anerkannten Werkstätten bleibt dieser Sachstand zu berücksichtigen und der Integrationsfachdienst sollte den betroffenen (schwer)behinderten Menschen eine Beratung durch den Rentenversicherungsträger empfehlen. Grundsätzlich sollte, bevor ein Rentenantrag gestellt wird, eine Klärung des Rentenkontos erfolgen und eine Rentenauskunft beantragt werden. Bezieher einer Rente wegen verminderter Erwerbsfähigkeit können während des Rentenbezugs bis zu einer bestimmten Grenze Geld hinzuverdienen. Sie sind jedoch verpflichtet, dem Rentenversicherungsträger jede Aufnahme einer Beschäftigung mitzuteilen.

Grundsätzlich gilt, dass der Rentenversicherungsträger vor der Gewährung einer Rente wegen verminderter Erwerbsfähigkeit die Möglichkeit einer Rehabilitation prüft. Die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben für (schwer)behinderte oder von Behinderung bedrohte Menschen werden in 4.3 M14 (Unterstützung des (schwer)behinderten Menschen bei der Auswahl und der Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben) näher ausgeführt.

- **SGB VII Gesetzliche Unfallversicherung**

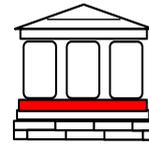
Die gesetzliche Unfallversicherung wird durch Berufsgenossenschaften durchgeführt. Arbeitnehmer und Auszubildende sind hier kraft Gesetzes versichert. Darüber hinaus sind u.a.

Datei	Datum	Seite
43T10_Soziale_Sicherung.doc	31.03.2006	3 von 6

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung



Helfer bei Unglücksfällen, Zivil- und Katastrophenschutz Helfer, Blut- und Organspender und bestimmte ehrenamtlich tätige Personen unfallversichert. Die gesetzliche Unfallversicherung schützt vor den Folgen von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten, die bei der Verrichtung der beruflichen Tätigkeit eintreten können. Nach Eintritt des Versicherungsfalles erbringt die Berufsgenossenschaft umfassende Heilbehandlungsmaßnahmen (siehe auch 4.3 T4), Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (siehe auch 4.3 M14), Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft und ergänzende Leistungen und Geldleistungen an Versicherte und Hinterbliebene. Im Rahmen der Heilbehandlung bei Vorliegen einer Arbeitsunfähigkeit erhält der Versicherte Verletztengeld. Eine Versichertenrente wird gewährt, wenn die Erwerbsfähigkeit durch einen Unfall oder eine Berufskrankheit um einen Grad von mindestens 20 über 26 Wochen nach Eintritt des Versicherungsfalles hinaus gemindert ist. Die Höhe der Rente richtet sich hierbei nach dem Grad der Minderung der Erwerbsfähigkeit und nach dem Erwerbseinkommen vor dem Versicherungsfall. Sofern nicht zu erwarten ist, dass die Minderung der Erwerbsfähigkeit (MdE) wesentlich sinkt, kann die Abfindung einer Unfallrente beantragt werden. Unterschieden wird hierbei zwischen der Abfindung so genannter kleiner Renten (MdE bis 40) und großer Renten (MdE ab 40). Sollte infolge des Versicherungsfalles Pflegebedürftigkeit vorliegen, erhält der Versicherte neben der Unfallrente Pflegeleistungen oder ein Pflegegeld. Führt der Versicherungsfall zum Tod des Versicherten, erhalten die Hinterbliebenen eine ggf. zeitlich befristete Hinterbliebenenrente. Sollte ein Versicherter durch den Versicherungsfall sterben und Kinder unter 18 Jahren zurücklassen, erhalten diese eine Waisenrente.

- **SGB IX Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen**

Rehabilitation sind alle Leistungen, die dazu dienen, (schwer)behinderte Menschen einzugliedern. Das Sozialgesetzbuch IX fasst im Teil 1 die Vorschriften, die für die einzelnen Sozialleistungsbereiche gelten, zusammen. Die Bestimmungen des SGB IX sind darauf ausgerichtet, neben der Fürsorge und Versorgung des (schwer)behinderten Menschen, seine selbstbestimmte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und die Beseitigung von Hindernissen zu ermöglichen. Folgende Leistungen kommen hierbei in Betracht: Leistungen zur medizinischen Rehabilitation, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben und Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft. Zur Sicherung des Lebensunterhaltes erhält der (schwer)behinderte Mensch während der Leistungen zur medizinischen Rehabilitation finanzielle Leistungen (je nach Leistungsträger Krankengeld, Versorgungskrankengeld, Verletztengeld oder Übergangsgeld). Im Rahmen der Leistungen zur Teilhabe werden ggf. Ausbildungsgeld, Unterhaltsgeld oder Übergangsgeld gezahlt.

- **SGB XI Soziale Pflegeversicherung**

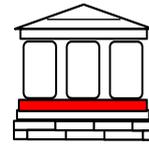
Durch ihre Beitragszahlungen erwerben die Versicherten einen Rechtsanspruch darauf, dass sie unabhängig von ihrer wirtschaftlichen Lage Hilfe erhalten, wenn sie einmal pflegebedürftig werden. Hierbei gilt jedoch der Grundsatz Pflegeversicherung folgt der Krankenversicherung. Als pflegebedürftig gilt, wer bei den gewöhnlichen und regelmäßig wiederkehrenden Verrichtungen des täglichen Lebens (im Bereich der Körperpflege, der Ernährung, der Mobilität und der hauswirtschaftlichen Verrichtungen) dauerhaft, voraussichtlich für mindestens sechs Monate in erheblichem oder höherem Maße auf Hilfe angewiesen ist. (Hiervon abzugrenzen ist die Arbeitsassistenz im Rahmen der Arbeitsausführung während einer sozialver-

Datei	Datum	Seite
43T10_Soziale_Sicherung.doc	31.03.2006	4 von 6

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung



sicherungspflichtigen Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt (siehe 4.4 U5)). Für die Leistungsgewährung werden die pflegebedürftigen Personen einer von drei Pflegestufen zugeordnet. Ob und in welchem Umfang ein Mensch pflegebedürftig ist, wird durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung im Rahmen einer Begutachtung festgestellt. Die Leistungen der Pflegeversicherung richten sich nach der Pflegestufe und dem Sachstand, ob die Person ambulant oder stationär gepflegt werden muss. Weitere Leistungen der Pflegeversicherung sind Pflegehilfsmittel und Zuschüsse zum pflegebedingten Umbau der Wohnung. Seit dem 01.04.2002 haben Pflegebedürftige, bei denen nach Feststellung des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung neben dem bereits berücksichtigten Hilfebedarf noch ein erheblicher Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung besteht, dies kann z.B. auch im Rahmen einer seelischen Erkrankung oder geistigen Behinderung der Fall sein, einen Anspruch auf einen zusätzlichen Betreuungsbetrag von 460 Euro jährlich. Dieser Betrag ist zweckgebunden einzusetzen.

- **SGB XII Sozialhilfe**

Die Sozialhilfe erbringt Leistungen für diejenigen Personen, die ihren Bedarf nicht aus eigener Kraft aufbringen können und auch keine (ausreichenden) Ansprüche aus Versicherungs- und Versorgungsleistungen haben. Sie ist damit eine nachrangige Leistung, die erst dann erbracht wird, wenn alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft sind (z. B. Einkommen, Vermögen etc.). Die Leistungen werden auf den individuellen Bedarf abgestimmt und werden als Dienstleistung, Geldleistung oder Sachleistung erbracht. Die Sozialhilfe umfasst folgende Bereiche:

Hilfe zum Lebensunterhalt, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (siehe unten), Hilfen zur Gesundheit, Eingliederungshilfe für behinderte Menschen, Hilfe zur Pflege, Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten und Hilfe in anderen Lebenslagen.

Nach dem vierten Kapitel des SGB XII haben Personen, sofern sie dauerhaft allein aus medizinischen Gründen voll erwerbsgemindert und bedürftig sind, einen Anspruch auf Leistungen der Grundsicherung. Diese Leistung ist zu beantragen und wird jeweils für ein Jahr bewilligt. Einkommen und Vermögen des Leistungsberechtigten, des Ehegatten oder Lebenspartners werden wie in der Sozialhilfe angerechnet. Gegenüber unterhaltspflichtigen Kindern oder Eltern wird jedoch kein Unterhaltsvorgriff vorgenommen, sofern das Jahreseinkommen unterhalb von 100.000 Euro liegt.

Die Leistungen der Eingliederungshilfe für behinderte Menschen werden in der Regel so in das SGB XII übernommen, wie sie bereits im SGB IX geregelt worden sind.

- **Soziale Entschädigung und Kriegsopferversorgung**

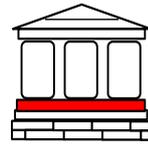
Die soziale Entschädigung umfasst Kriegsopfer, Opfer von Gewalttaten, Wehr- und Zivildienstbeschädigte, Impfgeschädigte, Personen, die nach dem 8. Mai 1945 in der sowjetischen Besatzungszone, im sowjetisch besetzten Sektor von Berlin oder in den in §1 Abs. 2 Nr. 3 des Bundesvertriebenengesetzes genannten Gebieten aus politischen Gründen inhaftiert wurden und dadurch gesundheitlich beeinträchtigt worden sind, sowie Personen, die aufgrund eines SED-Unrechtsurteils inhaftiert waren und dadurch Gesundheitsschäden erlitten haben, die fortauern. Grundlagen für das soziale Entschädigungsrecht findet man z.B. im Bundesversorgungsgesetz, Zivildienstgesetz, Opferentschädigungsgesetz und Infektions-

Datei	Datum	Seite
43T10_Soziale_Sicherung.doc	31.03.2006	5 von 6

4. Prozessqualität

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder

4.3 T10 Maßnahmen zur sozialen Sicherung



schutzgesetz. Beschädigte im Sinne des Sozialen Entschädigungsrechts haben ggf. Anspruch auf Heilbehandlung, Versorgungskrankengeld. Rentenleistungen und Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben.

- **Wohngeld**

Wohngeld ist ein staatlicher Zuschuss zu den Kosten für Wohnraum. Wohngeld können Mieter (hier: Mietzuschuss) und Eigentümer, die den Wohnraum selbst nutzen (hier: Lastenzuschuss) erhalten, wenn ihre Miete bzw. wirtschaftliche Belastung ihre Leistungsfähigkeit überfordert. Ab 01.01.2005 erhalten u.a. kein Wohngeld: die Empfänger von Leistungen nach dem SGB II, die Empfänger von Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung nach dem SGB XII und Empfänger von Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt. Um Wohngeld zu erhalten, muss in der Regel der Haushaltsvorstand bei der zuständigen Wohngeldstelle diese Leistung beantragen und die Voraussetzungen nachweisen.

Der (schwer)behinderte Mensch kann sich auf Wunsch mit Unterstützung des Integrationsfachdienstes durch die oben genannten Leistungsträger beraten lassen. Des Weiteren ist es im Einzelfall ggf. erforderlich, den (schwer)behinderten Menschen bei der Beantragung erforderlicher Antragsformulare und dem Ausfüllen der Unterlagen zu unterstützen. Der Hinweis auf Anfertigung von Kopien ist wichtig.

Datei	Datum	Seite
43T10_Soziale_Sicherung.doc	31.03.2006	6 von 6

4. Prozessqualität

4.4 Unterstützungsprozesse



In vielen Fällen sind neben den Maßnahmen des IFD weitere, parallel ablaufende Unterstützungsleistungen erforderlich, um die die Bemühungen veranlassenden Problemlagen zu beseitigen oder zu mildern. Dies können Maßnahmen der Krankenbehandlung sein, Maßnahmen der medizinischen, beruflichen oder sozialen Rehabilitation, der beruflichen Bildung oder der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft. Konkret handelt es sich dabei um ein weites Feld von der Schuldnerberatung bis zur stationären Krankenhausbehandlung, von der Psychotherapie bis zum Berufsvorbereitungslehrgang usw. Diese Maßnahmen kann zwar auch der IFD (oder das Integrationsamt) – soweit ihm dies mit seinen Mitteln möglich ist – klären und auch empfehlen und die Beantragung unterstützen, beide haben aber nicht die Möglichkeit, diese Maßnahmen zu verordnen und zu steuern. Insofern sind sie auch nicht Gegenstand des Qualitätsmanagements KASSYS.

Bei den im folgenden Abschnitt 4.4 zu behandelnden Unterstützungsprozessen geht es vielmehr um „systemnahe“ Prozesse, die durch IFD oder Integrationsamt direkt angefordert, eingerichtet und gesteuert werden können. Dies können Maßnahmen anderer Fachdienste der IFD oder Integrationsämter sein (Beratende Ingenieure, Hörbehinderten- oder Sehbehinderten-Fachdienste).

Es kann sich aber auch um Beauftragungen Dritter handeln, deren Einsatz begleitend erforderlich ist wie etwa der Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern, Arbeitstrainern, persönlichen Helfern im Betrieb wie auch um spezielle, im IFD nicht verfügbare Diagnostikleistungen, die für die Entscheidung über Teilhabeleistungen unabdingbar sind und die im Leistungskatalog der Integrationsämter verfügbar sind. Damit unterliegen Sie auch der Qualitätsverantwortung der Integrationsämter und sind in KASSYS zu berücksichtigen.

Datei	Datum	Seite
44_Unterstuetzungsprozesse.doc	31.07.2006	1 von 1



Die Gewährung von Sozialleistungen wird zunehmend abhängig gemacht von aussagekräftigen Prognosen zum Entwicklungspotential der Klienten. Passgenaue Vermittlung (auch passgenaue Indikation beruflicher Reha-Maßnahmen) kommen ohne diagnostische Kompetenz nicht aus.

Zur Bestimmung von realistischen Zielen und aussichtsreichen Maßnahmen wie auch bei der Erstellung von fachdienstlichen Stellungnahmen mit den für die Sachbearbeitung erforderlichen fachlichen Empfehlungen bedarf es der diagnostischen Information über

- die Auswirkung einer Behinderung auf die Erbringung der geforderten Arbeitsleistung,
- die Auswirkung einer Behinderung auf das soziale Miteinander im Betrieb,
- die (Leistungs-)Ressourcen eines (schwer)behinderten Menschen,
- die Fähigkeit zur Ausweitung der Kompetenzen,
- den Vergleich der Arbeitsplatzanforderungen mit den Fähigkeiten des Arbeitnehmers.

Primär erhebt die IFD-Fachkraft mit ihrer fachlichen Kompetenz die erforderlichen Informationen und Daten selbst, indem sie

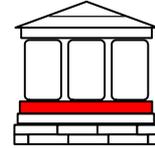
- eine ausführliche Anamnese durchführt,
- Verhaltens- und Arbeitsbeobachtung betreibt,
- Betriebsangehörige oder Familienangehörige befragt,
- ärztliche Aussagen und Gutachten auswertet und
- selbst etwa mittels MELBA diagnostisch tätig wird.

In einer Reihe von Fällen stößt dieses Vorgehen allerdings an Grenzen eines Spezialwissens, das im IFD und den genannten Quellen nicht vorhanden ist oder zuvor nicht abgefragt wurde. Hier wird es erforderlich, dass der IFD spezielle Stellen um gutachterliche Einschätzungen bittet, um die notwendige Unterstützung zur Gestaltung der Teilhabe realisieren oder empfehlen zu können¹.

Die Funktionen und Fragestellungen, um die es hier gehen kann, können nachfolgend lediglich beispielhaft angeführt werden:

- Psychologische Leitungsdiagnostik
- Klinisch-psychologische Diagnostik
- Förder- und Entwicklungsdiagnostik
- Auswirkung neurologischer Ausfälle auf die Erfüllung von Arbeitsaufgaben
- Kontakttoleranz bei Autismus
- Unfallgefährdung bei Epilepsie
- Hörgeräte-Akustik
- Sehfeld einschränkungen
- Grenzen der Ausbildungsfähigkeit bei Lernbehinderten, Gehörlosen ...
- Doppeldiagnosen (Gehörlosigkeit und Sucht usw.)

¹ Hier geht es nicht um die ärztliche Diagnostik zur Bestimmung von Krankheiten oder Behandlungsschritten



1. Definition und Zielsetzung

Hilfsmittel für (schwer)behinderte Menschen dienen der Kompensation behinderungsbedingter Einschränkungen. Sie sind nicht ausschließlich arbeitsplatzbezogen, sondern können auch in anderen Lebensbereichen genutzt werden. Bei der Beantragung über den IFD stehen zunächst die arbeitsplatzbezogenen Vorteile im Vordergrund.

2. Schwerpunkte möglicher Aktivitäten

Klassische Beispiele für Hilfsmittel sind:

- Hörhilfen für Hörbehinderte (z.B. Funkmikrophananlagen)
- Kommunikationsmittel für Gehörlose (z.B. Faxgerät)
- Lesehilfen für Sehbehinderte (z.B. Lupen, Bildschirmlesegeräte)
- Lesehilfen für Blinde (z.B. Sprachausgabe am Computer)
- Bewegungshilfen für Gehbehinderte und Gelähmte

Zunächst ist mit dem Klienten und ggf. dem ärztlichen Ansprechpartner abzuklären, welche Einschränkungen vorliegen und ob Hilfsmittel sinnvoll eingesetzt werden können. Je nach Problemstellung sind in die Klärung auch andere Fachdienste des Integrationsamtes (z.B. Beratende Ingenieure, Fachdienst für sehbehinderte Menschen, Fachdienst für Hörbehinderte) oder eines anderen zuständigen Leistungsträgers einzubeziehen, oder die Fragestellung ist an diese Fachdienste zu übergeben. Das geeignete Hilfsmittel sollte mit den spezialisierten Fachkräften des Integrationsamtes oder zuständigen Leistungsträgers abgestimmt, seine Einführung je nach Bedarf durch begleitende Maßnahmen der einbezogenen Fachdienste unterstützt werden.

3. Dokumentation und Arbeitsmittel

Die IFD halten für die Anfragen ihrer Klienten notwendige Informationsmaterialien (z.B. Hilfsmittelkatalog) vor. Die Entscheidung zur Beschaffung von Hilfsmitteln setzt ein Antragsverfahren voraus, was sich an den Verfahrensregeln des Leistungsträgers orientiert. Die entsprechenden Antragsformulare werden durch den IFD genutzt. Die begleitende Maßnahme wird in der Falldokumentation erfasst.

4. Vorgaben und Führungsgrößen

Die Hilfsmittel werden aufgrund verschiedener gesetzlicher Grundlagen finanziert. Daher erfordert eine Anfrage an den IFD zunächst die Klärung des zuständigen Leistungsträgers. Dem Antragssteller sind die Voraussetzungen für eine Kostenübernahme zu erläutern.

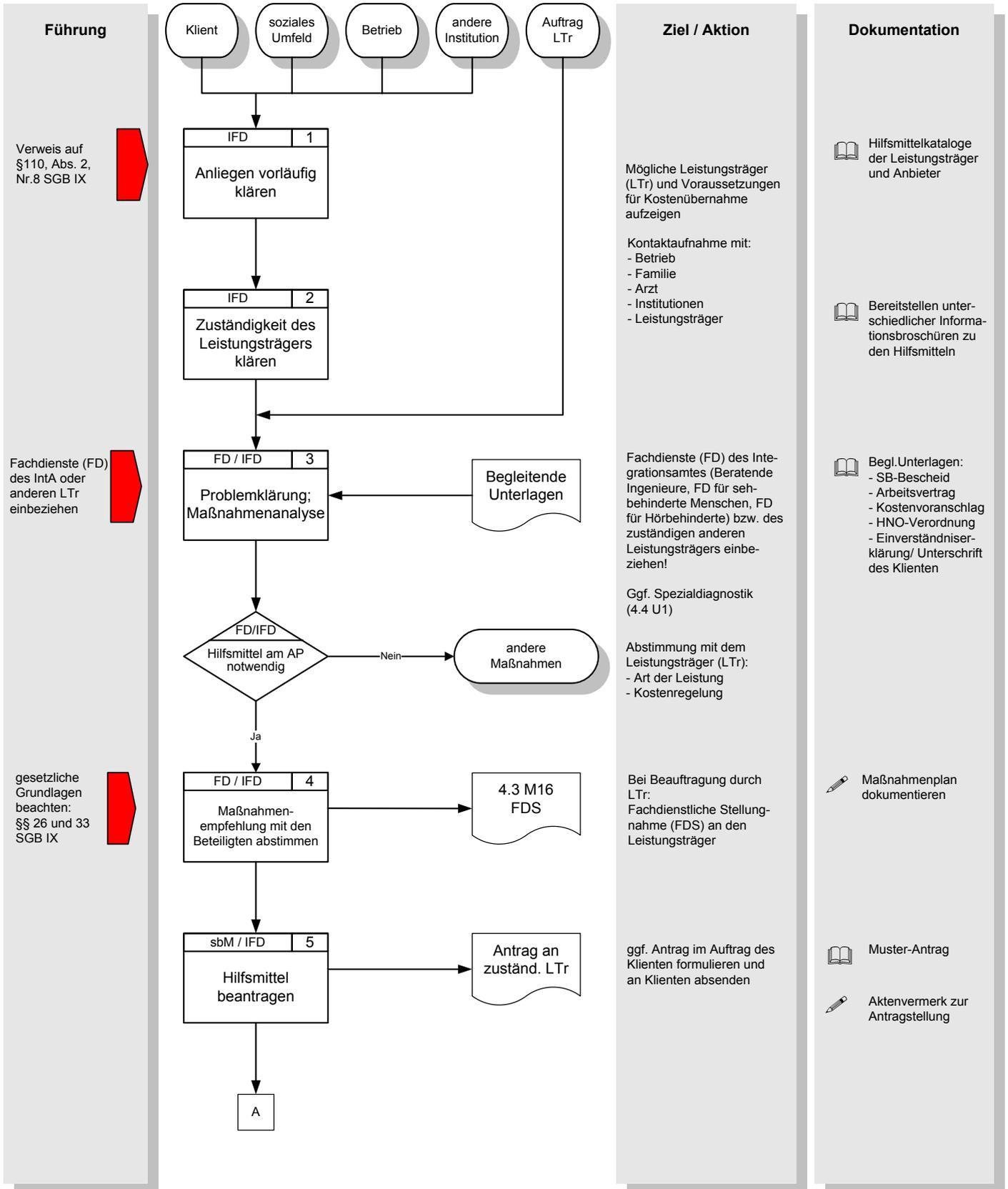
Die IFD-Fachkräfte müssen über Grundkenntnisse sowie in ihrem Spezialisierungsgebiet über umfassende Fachkenntnisse zu Hilfsmitteln verfügen. Gegebenenfalls sind entsprechende Fortbildungen in die Personalentwicklung einzuplanen.

Datei	Datum	Seite
44U2_Hilfsmittelberatung.doc	18.08.2006	1 von 1

4. Prozessqualität

4.4 Unterstützungsprozesse

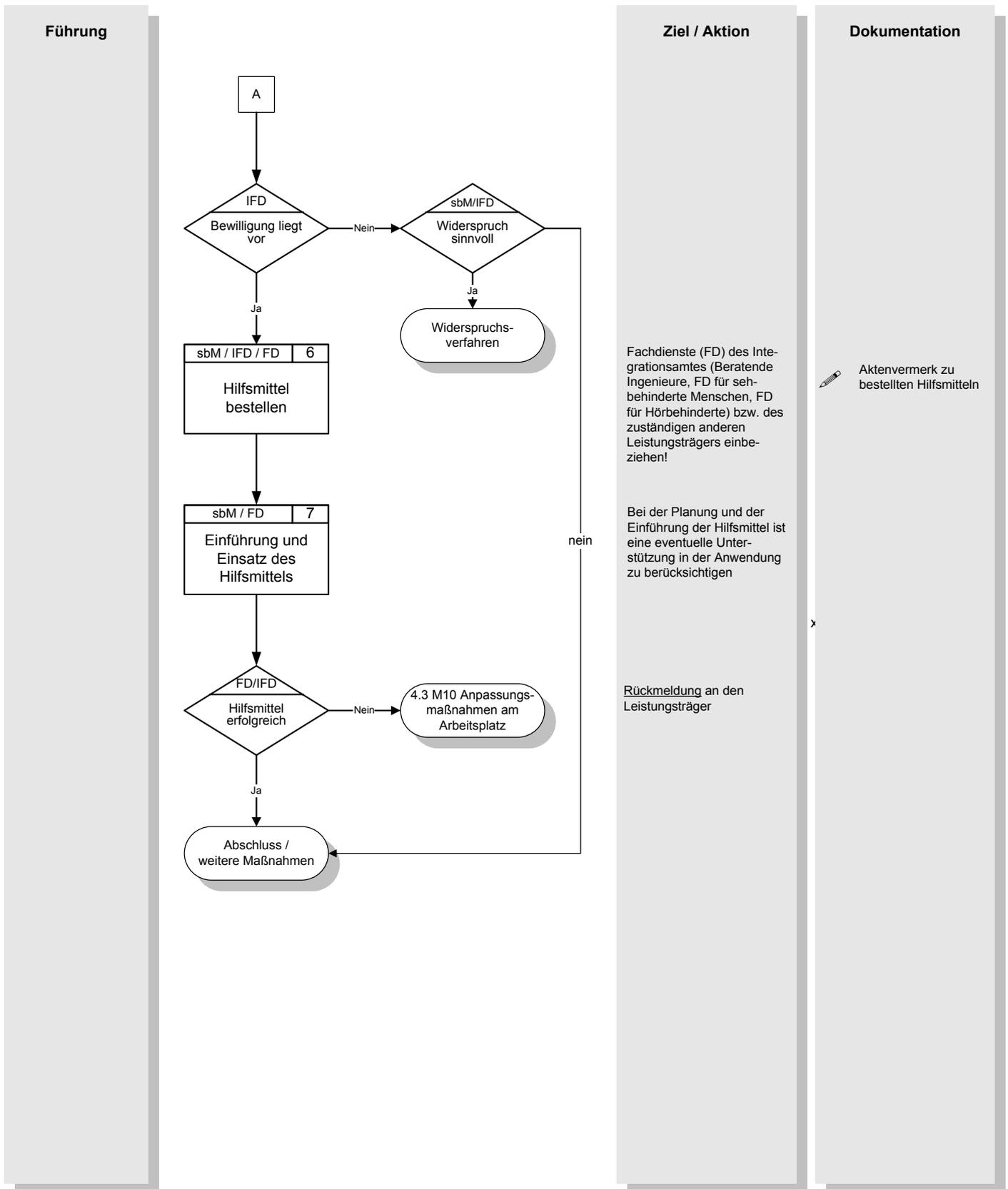
4.4 U2 Hilfsmittelberatung

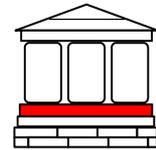


4. Prozessqualität

4.4 Unterstützungsprozesse

4.4_U2 Hilfsmittelberatung





1. Definition und Zielsetzung

Der Einsatz der Gebärdensprachdolmetscher dient der kommunikativen Unterstützung des Gehörlosen in verschiedenen Situationen des Arbeitsalltags. Dabei wird und soll der Austausch in bidirektionaler Richtung gefördert bzw. sichergestellt werden. Der Einsatz setzt voraus, dass der gehörlose Mensch die Deutsche Gebärdensprache beherrscht.

2. Schwerpunkte und mögliche Maßnahmen

Der Dolmetscher kann für alle Situationen und Maßnahmen, die eine umfassende Kommunikation / Verständigung mit dem Gehörlosen voraussetzen, einbezogen werden. So sind Einweisungen in neue Arbeitsabläufe ebenso denkbar wie die Übersetzung bei Arbeits- und Dienstbesprechungen. Bei Veranstaltungen, die im wesentlichen Informationscharakter haben wie betriebliche Schulungen und Fortbildungen, werden ebenfalls Dolmetscher eingesetzt.

3. Dokumentation und Arbeitsmittel

Der Einsatz des Dolmetschers wird für den Leistungsträger hinsichtlich Einsatztermin, Dauer und Anlass dokumentiert.

4. Vorgaben und Führungsgrößen

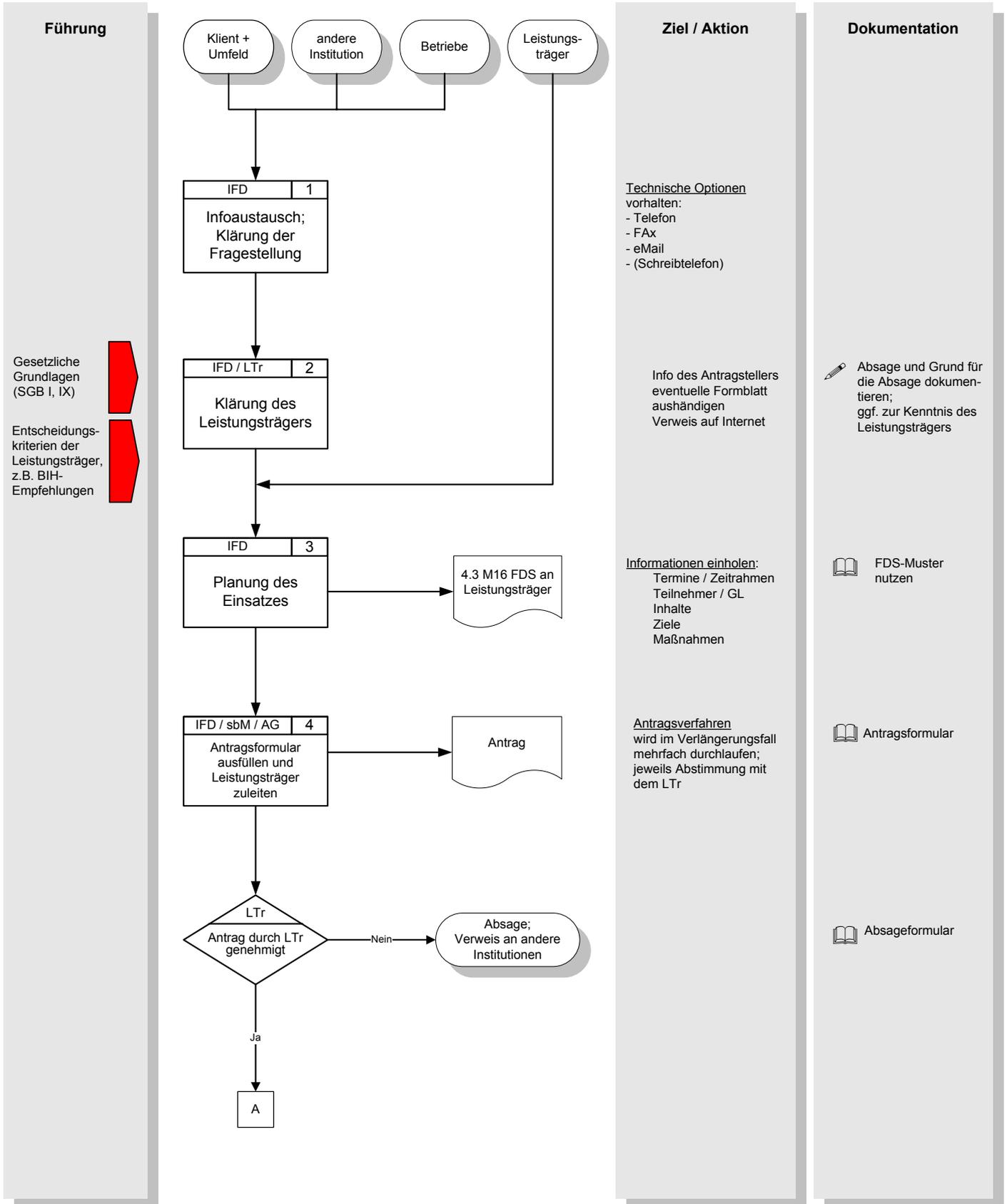
Der Gebärdensprachdolmetscher ist kein Ersatz für die psychosoziale Begleitung durch den IFD oder andere Fachdienste. Seine Tätigkeit beschränkt sich auf die reine Übersetzertätigkeit. Bei Anfrage nach einem Gebärdensprachdolmetscher ist zunächst der zuständige Leistungsträger zu klären. IFD-Fachkräfte aus der psychosozialen Begleitung schalten ihre Fachkollegen für hörbehinderte und gehörlose Menschen ein.

Datei	Datum	Seite
44U3_Gebaerdensprachdolmetscher.doc	31.07.2006	1 von 1

4. Prozessqualität

4.4 Unterstützungsprozesse

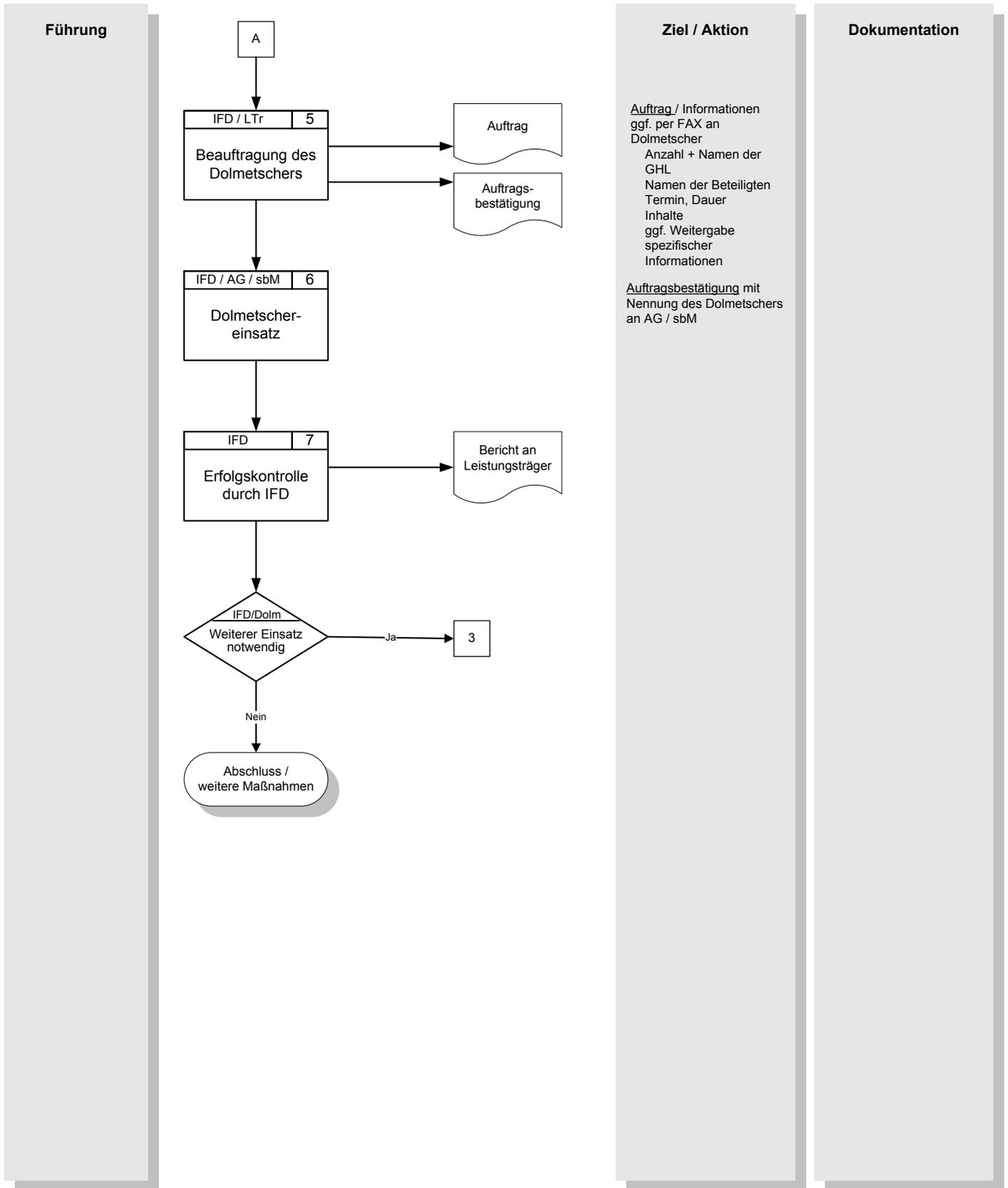
4.4 U3 Gebärdensprachdolmetscher



4. Prozessqualität

4.4 Unterstützungsprozesse

4.4 U3 Gebärdensprachdolmetscher





Zitat aus: "Ergotherapie und Rehabilitation" Heft 3/96:

"Ergotherapie als Teil der begleitenden Hilfen im Arbeitsleben

Organisatorisches

Die Hauptfürsorgestelle [Das Integrationsamt; Anm. d. Red.] kann im Rahmen der begleitenden Hilfen für Schwerbehinderte im Arbeitsleben auch Qualifizierungsmaßnahmen übernehmen. Diese werden von Fachdienstmitarbeitern individuell angepasst und können auch im Betrieb, z.B. direkt am Arbeitsplatz des behinderten Mitarbeiters durchgeführt werden. Die Zielbestimmung, Durchführung und fachliche Begleitung liegt bei den Ergotherapeuten der Hauptfürsorgestelle. Regionale Kontaktpartner sind die örtlichen Fürsorgestellen bei den Städten und Kreisen sowie die Vertrauensleute in den Betrieben.

Was ist ein Arbeitstraining?

Arbeitstraining ist eine Maßnahme zur beruflichen Qualifizierung, die sorgfältig auf die im Einzelfall gegebene Situation zugeschnitten ist. Über die Förderung von den am Arbeitsplatz erforderlichen Fähigkeiten wird versucht, eine dauerhafte Problemlösung zu erreichen. Eine Veränderung der Anforderungen des Arbeitsplatzes findet durch das Training primär nicht statt. Eine gleichzeitige oder vorhergehende Anpassung der Anforderungen (z.B. Arbeitsplatzgestaltung, Änderung von Arbeitsinhalten) ist jedoch häufig sinnvoll und muss dann mit dem Training kombiniert werden.

Was kennzeichnet ein Arbeitstraining?

Ein Arbeitstraining

- findet (in der Regel) am Arbeitsplatz statt
- ist eine personenbezogene, zeitintensive Maßnahme der beruflichen Förderung
- setzt konkret benennbare Defizite / Ziele voraus
- sollte von allen Seiten (Arbeitgeber / Mitarbeiter) gewünscht sein
- ist nur sinnvoll, wenn der Wunsch nach einer Änderung der Situation (seitens AG oder MA) besteht
- berücksichtigt die Regeln des betrieblichen Systems
- nutzt Methoden zur Wissensvermittlung (Wiederholung, Strukturierung, schrittweise Steigerung von Anforderungen, Gliederung in Teilschritte, Übungsprogramme etc.) und setzt diese behinderungsspezifisch ein
- nutzt Beobachtungen in Arbeitssituationen, um Verhalten aufzuzeigen und zu beeinflussen (situationsorientiert)
- richtet sich nach den Anforderungen und konkreten Tätigkeiten am Arbeitsplatz (handlungs- und verhaltensorientiert)

Wann ist ein Arbeitstraining sinnvoll?

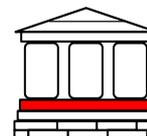
Die Entscheidung zur Durchführung eines Arbeitstrainings kann erst nach genauerer Betrachtung der am Arbeitsplatz vorhandenen Bedingungen (Fähigkeitsdiagnostik/Anforderungsdiagnostik u.a.) getroffen werden. Hinweise darauf, ob ein Arbeitstraining eine sinnvolle Maßnahme sein kann, gibt es jedoch schon vorher. Diese Entscheidung ist

Datei	Datum	Seite
44U4_Arbeitstraining.doc	18.08.2006	1 von 2

4. Prozessqualität

4.4 Unterstützungsprozesse

4.4 U4 Arbeitstraining im Betrieb



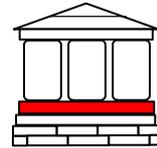
eine Frage nach der in dem konkreten Einzelfall angezeigten Methode der Hilfestellung und wird nicht primär z.B. von dem Behinderungsbild bestimmt. Prinzipiell können viele Probleme aus dem Verhaltensbereich als auch aus dem Leistungsbereich als Ziele in einem Arbeitstraining benannt und bearbeitet werden. Das entscheidende Kriterium ist die Frage, ob durch eine derartige Intervention am Arbeitsplatz positive Veränderungen erreichbar erscheinen.

Die Aufgabe des Trainers

Ein Arbeitstrainer versucht einen Mitarbeiter zu befähigen, die an ihn gestellten Anforderungen zu bewältigen. Er arbeitet unterstützend und dem Mitarbeiter positiv zugewandt. In den meisten Fällen wird er an der Arbeit teilnehmen, d.h. mitarbeiten. Der Trainer orientiert sich an den Anforderungen und Zielen, die vom Betrieb und dem Mitarbeiter der Hauptfürsorgestelle vor Beginn des Arbeitstrainings gemeinsam erarbeitet wurden. Es wird versucht, die erforderlichen fachspezifischen Kenntnisse bei der Auswahl eines Trainers zu berücksichtigen. Der Trainer ist kein Angestellter des Arbeitgebers, der Aufsicht führt oder betriebliche Forderungen durchsetzt. Vielmehr versucht er, durch kreative Anwendung von Methoden an vorhandenen Fähigkeiten des Mitarbeiters anzuknüpfen und schrittweise Lernerfolge zu ermöglichen. Ebenso kann es sinnvoll sein, andere betriebliche Mitarbeiter zu befähigen, mit den Auswirkungen der Behinderung ihres Kollegen angemessen umzugehen. Dies bekommt mit Weggang des Arbeitstrainers zum Abschluss einer Maßnahme häufig eine besondere Bedeutung."

Nähere Informationen: Reinhard Hötten
Landschaftsverband Westfalen-Lippe / Integrationsamt
48133 Münster

Datei	Datum	Seite
44U4_Arbeitstraining.doc	18.08.2006	2 von 2



Arbeitsassistentz ist eine Leistung für Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf. Als Leistung zur Teilhabe am Arbeitsleben dient die Arbeitsassistentz dem Ziel, einen sozialversicherungspflichtigen Arbeitsplatz zu erlangen (§ 33 Abs. 8 Nr. 3 SGB IX). Die Leistung wird für die Dauer von bis zu drei Jahren erbracht und nach § 6 Abs. 1 Nr. 1 bis 5 SGB IX durch das Integrationsamt nach § 102 Abs. 4 SGB IX ausgeführt. Der Rehabilitationsträger erstattet dem Integrationsamt seine Aufwendungen (§ 33 Abs. 8 Satz 2 und 3 SGB IX). Des Weiteren dient die Arbeitsassistentz im Rahmen der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben der Sicherung bestehender sozialversicherungspflichtiger Beschäftigungsverhältnisse (§ 102 Abs. 4 SGB IX).

Eine Arbeitsassistentz kann einem (schwer)behinderten Menschen mit einem erheblichen Unterstützungsbedarf gewährt werden, sofern diese arbeitsplatzbezogene Unterstützung notwendig ist. Es handelt sich bei der Arbeitsassistentz um kontinuierliche und regelmäßig anfallende Hilfestellungen bei der Arbeitsausführung am konkreten Arbeitsplatz, verbunden mit einem erkennbaren zeitlichen Umfang. Die Erledigung der arbeitsvertraglich vereinbarten Tätigkeit ist durch den (schwer)behinderten Arbeitnehmer im Kern selbst zu erbringen.

Notwendig ist eine Arbeitsassistentz, wenn weder eine behinderungsgerechte Arbeitsplatzgestaltung noch eine vom Arbeitgeber bereitgestellte personelle Unterstützung ausreichen, um die Ausführung der arbeitsvertraglichen Inhalte zu ermöglichen.

Klassische Beispiele für Arbeitsassistentz sind:

- einfache Handreichungen für Menschen mit Körper- und Mehrfachbehinderung; (z.B. Kopieren, Ordner aus dem Regal holen, Bücher umblättern, Mobilitätsassistentz etc.)
- Kommunikationsassistentz für hörbehinderte und gehörlose Menschen; (z.B. Gebärdensprachdolmetschen, Unterstützung bei Telefonaten)
- Vorlesen und Sichten von Schriften und Materialien in Schwarzschrift sowie Begleitung für blinde und sehbehinderte Menschen.

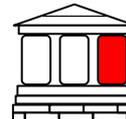
Auftraggeber der Dienstleistung zur persönlichen Assistentz ist der (schwer)behinderte Arbeitnehmer. Er beschäftigt hierbei die Assistentzkraft selbst (Arbeitgebermodell) oder vereinbart mit einem Dritten das Erbringen der erforderlichen Dienstleistung (Dienstleistungsmodell). Ihm obliegt des Weiteren die Organisation und Anleitung der Assistentzkraft. Dem (schwer)behinderten Arbeitnehmer wird hierfür, sofern die Voraussetzungen vorliegen, eine Geldleistung in der Regel in der Form eines persönlichen Budgets (§17 SGB IX) seitens des Integrationsamtes gewährt.

Die Übernahme der Kosten einer notwendigen Arbeitsassistentz ist auch zur Aufnahme bzw. Sicherung einer wirtschaftlich selbständigen Existenz möglich.

Das Integrationsamt kann den Integrationsfachdienst im Einzelfall beauftragen, den vorliegenden Sachstand zu ermitteln und im Rahmen einer fachdienstlichen Stellungnahme (siehe 4.3 M16) zu beurteilen.

4. Prozessqualität

4.5 Kernprozess: Fallübergreifende betriebliche Beratung



Der Lebensbereich Arbeit ist in den vergangenen Jahren durch einen immer stärker und schneller werdenden Veränderungsprozess gekennzeichnet.

Neue Technologien und neue Arbeitsformen beschreiben eine Entwicklung, die von veränderten Anforderungen und zunehmenden psychischen und physischen Belastungen der Arbeitnehmer begleitet wird. Gefordert wird der zu jeder Zeit flexible und belastungsfähige Arbeitnehmer, der sich den wandelnden Arbeitsbedingungen anpassen kann, der in der Lage ist, seine Arbeitsaufgaben in der Gruppe täglich neu zu hinterfragen und sich entsprechend zu qualifizieren, um somit zur Steigerung der Produktivität beizutragen.

Diese Zunahme von physischen und psychischen Belastungen trifft auch den schwerbehinderten Arbeitnehmer, insbesondere dann, wenn seine Leistungsfähigkeit bzw. seine sozial-kommunikative Kompetenz eingeschränkt ist. In Verbindung mit dem Wegfall von "Nischenarbeitsplätzen" führt dies zu einer zunehmenden Verdrängung von behinderten Menschen aus den betrieblichen Abläufen.

Diese Entwicklung stellt neue Anforderungen an die berufsbegleitende Betreuung (schwer-)behinderter Menschen im Arbeitsleben: Um langfristig zur Integration der behinderten Mitarbeiter im Betrieb beitragen zu können, muss der Integrationsfachdienst die betrieblichen Reorganisationsprozesse im Sinne der Beschäftigung behinderter Menschen unterstützen. Wenn eine Diskrepanz zwischen ökonomischen und sozialen Zielen gesehen wird, hat der IFD gemeinsam mit dem Integrationsamt die Aufgabe, an einem Ausgleich zwischen den unterschiedlichen Zielen und Erwartungen mitzuwirken. Im Folgenden wird als weiterer Baustein der IFD-Arbeit die einzelfallübergreifende betriebliche Beratung beschrieben. Diese Beratung der Betriebe hat vorwiegend präventiven Charakter und zielt darauf ab, Störungs- und Belastungsfaktoren im psychosozialen Bereich, aber auch im Leistungsbereich aufzuzeigen und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen gemeinsam mit den betrieblich Verantwortlichen zu entwickeln und einzusetzen. Neben der Vermittlung von Wissens- und Handlungskompetenz ist die Gestaltung förderlicher Arbeits- und Kommunikationsbedingungen und die Mitwirkung bei der Gestaltung der betrieblichen Organisation im Sinne der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen als Aufgabenfeld des Integrationsfachdienstes anzusehen.

Besondere Bedeutung bekommt dieser Aufgabenbereich durch die in den letzten Jahren ins SGB IX eingestellten Instrumente der Integrationsvereinbarung und des betrieblichen Eingliederungsmanagements (§§ 83 und 84 SGB IX).

Eine kurze Charakteristik der drei Tätigkeitsfelder:

Informationsweitergabe	Schulung	Umsetzungshilfen
themenbezogen	Zielgruppenbezogen	betriebsbezogen
monologische Lehrtechnik	dialogische Lehr- und Trainings-schritte	Begleitung, Organisationsberatung und Coaching
Vortrag, Referat, Rede, Brief, Broschüre	Input und sinnvolle Formen des Lernens in Gruppen	Prozessbegleitung
⇒ dient der Wissensvermittlung	⇒ dient zum Aufbau eines individuellen Handlungskonzeptes	⇒ zur Stärkung der Handlungskompetenz der Organisation

Datei	Datum	Seite
45_Betriebsberatung.doc	31.07.2006	1 von 2

4. Prozessqualität

4.5 Kernprozess: Fallübergreifende betriebliche Beratung



Ziel der betrieblichen Beratung ist es, Betriebe zu unterstützen, zu motivieren und zu begleiten, damit sie bereit sind, (schwer)behinderte Menschen auch weiterhin zu beschäftigen. Außerdem dient betriebliche Beratung dazu, dass der IFD Kenntnisse der aktuellen Situation der Betriebe erhält. Zu den Inhalten und Maßnahmen zählen:

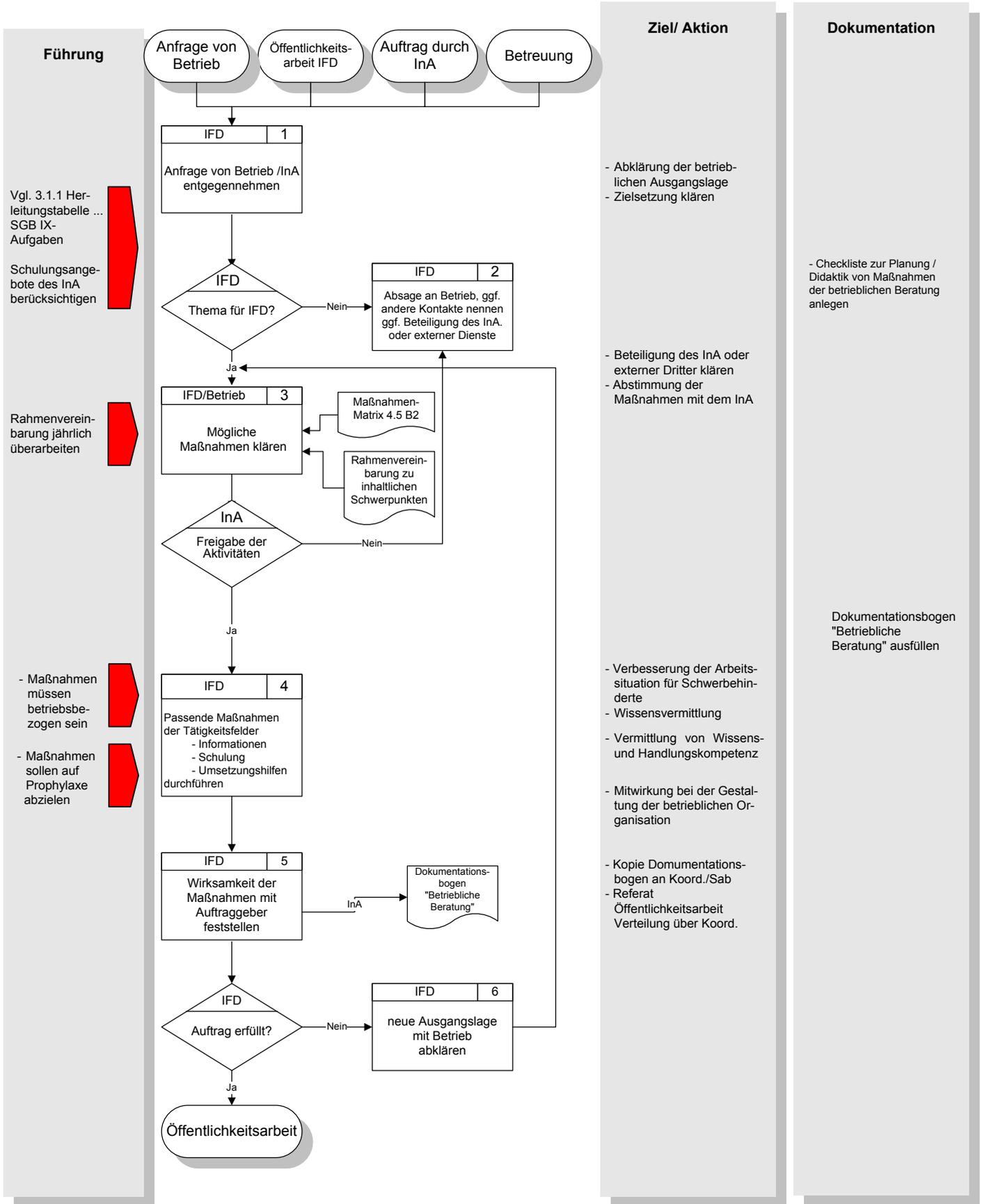
- Unterstützung der Betriebe in der Einzelfallarbeit,
- Fachliche Beratung bei der Konzeptionierung einer betrieblichen Integrationsvereinbarung,
- Fachliche Beratung bei der Verfahrensabstimmung zu einem betrieblichen Eingliederungsmanagement,
- Unterstützung/Motivation der Betriebe in Fragen der Erhaltung oder Einrichtung behindertengerechter Arbeitsplätze,
- Information und Öffentlichkeitsarbeit,
- Motivieren zur Zusammenarbeit,
- Entwicklung der Thematik: Personalplanung und Personalentwicklung für schwerbehinderte Mitarbeiter.

Datei	Datum	Seite
45_Betriebsberatung.doc	31.07.2006	2 von 2

4. Prozessqualität

4.5 Kernprozess: Fallübergreifende betriebliche Beratung

4.5 B1 Prozesskette Betriebliche Beratung



4. Prozessqualität

4.5 Kernprozess: Fallübergreifende betriebliche Beratung

4.5 B2 Matrix Betriebliche Beratung

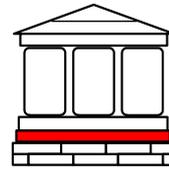


IFD	3
-----	---

Ziffer:	Tätigkeitsfelder Maßnahmen	Informations- weitergabe	Schulung	Umsetzungshilfen (Prozessbegleitung)
1	Beteiligung an betrieblichen Info-Diensten	x		
2	Teilnahme an Betriebsver-sammlungen / Versammlungen der schwerbehinderten Menschen	x		x
3	Vorstellung des IFD bei betrieblichen Interessenvertretern	x		
4	Mitarbeit an Betriebs- und Integrationsvereinbarungen			x
5	Mitarbeit in Gesundheitszirkeln	x		x
6	Mitarbeit bei der Einführung neuer Arbeitsformen		x	x
7	Mitarbeit bei der Einrichtung neuer Arbeitsplätze	x		x
8	Innerbetriebliche Schulungsmaßnahmen		x	
9	Beratung von Vorgesetzten	x		x
10	Außerbetriebliche Schulungsmaßnahmen		x	x
11	Zusammenarbeit mit Betriebssozialarbeit	x	x	x
12	Zusammenarbeit mit Kammern / Verbänden der Arbeitgeber	x	x	
13	Zusammenarbeit mit Betriebsärzten	x		x
14	Zusammenarbeit mit Netzwerk Gesundheit im Betrieb	x	x	x

45B2_Betriebsberatung_Matrix.vsd	31.07.2006	1 von 1
----------------------------------	------------	---------

5. Ergebnisqualität



Die Ergebnisqualität behandelt Fragen zur Güte der erbrachten Leistungen sowie zum Grad der Zielerreichung. Aus Qualitätssicht ist es auch erforderlich, während und nach der Erbringung einer Dienstleistung die Kundenzufriedenheit mit Prozessen und Ergebnissen abzufragen. Bei der Ermittlung der Kundenzufriedenheit muss darauf geachtet werden, dass Inhalt und Fragestellung geeignet sind, den Nutzen der Dienstleistung für die Kunden langfristig zu erhöhen.

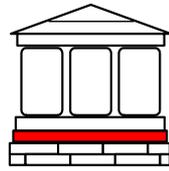
Zum anderen sollten in regelmäßigen zeitlichen Abständen, d.h. mindestens einmal jährlich, Beurteilungen über die insgesamt erzielten Arbeitsergebnisse durch sog. Audits erfolgen. Solche Audits können z.B. als kollegiale Evaluation lediglich intern, aber auch unter Teilnahme externer Personen durchgeführt werden, wie z.B. von Leistungsträgern oder unabhängigen Prüforganisationen.

Zur Überprüfung der Zielerreichung liegen noch keine Texte, Prozesse und Instrumente vor. Hier sei vorerst auf die Arbeitsstandards und Prüfprotokolle von MuQ – Modulsystem umfassendes Qualitätsmanagement – verwiesen. Auch im Bereich der Erhebung der Kundenzufriedenheit und der Durchführung von Qualitäts-Audits befindet sich die Entwicklung noch in den Anfängen (Modellprojekt beim IFD Nürnberg, Audits durch einige Integrationsämter bezogen auf die von ihnen bei den IFD beauftragten Dienstleistungen).

Datei	Datum	Seite
5_Ergebnisqualitaet.doc	31.07.2006	1 von 1

5. Ergebnisqualität

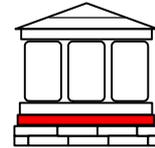
5.1 Überprüfung der Zielerreichung



[Achtung: Baustelle]

5. Ergebnisqualität

5.2 Kundenzufriedenheit



Wer eine gute Arbeit leisten will, muss sich auch mit deren Ergebnissen auseinandersetzen. Woran erkenne ich, ob ich gute oder schlechte Arbeit geleistet habe? Aus der Industrie wissen wir, dass Kundenzufriedenheit ein wichtiger Gradmesser für ein gutes Ergebnis der eigenen Arbeit ist. Daraus leitet sich ab, dass nicht der Produzent festlegt, was gut ist, sondern der Kunde. Taugt diese Sichtweise auch für die Arbeit der Integrationsfachdienste?

Die Abkehr von obrigkeitstaatlichem Denken zeigt sich darin, dass professionelle Helfer nicht mehr alleine bestimmen, was ihren Klienten/Kunden/Schutzbefohlenen gut tut und was nicht. Die Erwartung unserer Kunden – (schwer)behinderte Menschen, Betriebe, Auftraggeber oder Kliniken – ist ein wichtiges Korrektiv für die Zielrichtung einer Beratung oder Betreuung. Die Klientenerwartung als Zielrichtung für professionelles Handeln hat aber auch Grenzen. So ist klar festgelegt, dass der Klientenwille nicht mehr akzeptiert wird, wenn er mit seinem Handeln sich und andere an Leib und Leben gefährdet. Welche weiteren Grenzen gibt es? Sie sind sicherlich weitaus schwerer zu ziehen. Je nach Grenzziehung bedeutet es für die Berater, dass sie ihre Klienten aktiv von ihrem Tun abzuhalten versuchen, oder dass sie in diesem Punkt die Beratung beenden und den Klienten in eigenverantwortlichem Handeln überlassen müssen, was sie nicht mittragen können. Die immer neue Grenzziehung begleitet die Berater während ihrer gesamten Berufstätigkeit.

Hat man in der Wirtschaft in der Regel nur einen Auftraggeber, den man nach seiner Zufriedenheit befragen kann, so sind es in der IFD-Arbeit meist mehrere. In erster Linie sind es der Betrieb und der Klient, deren Interessenlage oft völlig entgegengesetzt ist. Einfachstes Beispiel: Der Betrieb möchte seinen Mitarbeiter loswerden, der Mitarbeiter möchte seine Stelle behalten. Wie kann ich dann beide gleichzeitig zufrieden stellen, zumal in einer Kündungsverhandlung? So etwas nennen wir gerne einen "unmöglichen Auftrag". Erfahrungsgemäß ist dieser Auftrag aber manchmal doch zu erfüllen. Die allseitige Zufriedenheit ist aber an so viele Faktoren gebunden, die außerhalb der Einflussmöglichkeiten des Beraters liegen, dass sie als Gradmesser für gute Arbeit nicht taugt. Sie ist ein Glücksfall, den von vornherein zu erwarten vermessen wäre.

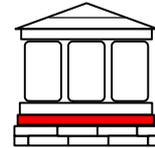
Die Erwartungshaltungen der Auftraggeber müssen daraufhin überprüft werden, ob sie realisierbar sind. Es kann nicht Rolle des IFD sein, Sichtweisen unreflektiert zu übernehmen. Vielmehr geht es darum, die Interessenlage der Beteiligten zu klären und zu prüfen, ob nicht ein Interessenausgleich möglich ist. Den Prozess des Ausgleichs gilt es dann in die Wege zu leiten. Wenn der Berater den Wunsch eines Klienten aufgrund der Ausgangssituation für unrealistisch hält, geht es darum, an der Erwartungshaltung zu arbeiten. So hat es keinen Sinn, bei einem Antrag auf Zustimmung zur fristlosen Kündigung nach wiederholtem unentschuldigtem Fehlen Erwartungen auf einen Arbeitsplatzverlust zu bestärken.

Das Abfragen der Zufriedenheit der Kunden ist nichtsdestoweniger ein wichtiges Instrument zur Überprüfung der Wirksamkeit der IFD-Arbeit, auch wenn die Ergebnisse aufgrund der geschilderten Ausgangssituation der Interpretation bedürfen. Aus der Unzufriedenheit eines befragten Kunden darf nicht automatisch auf schlechte Arbeit des Beraters geschlossen werden. Das ist in Audits zu berücksichtigen. Es kann sich aber schlechte Arbeit dahinter verbergen. In der Meinung der Kunden liegen wichtige Informationen zur Verbesserung der Arbeit bereit, auf die IFD oder Auftraggeber nicht unbedingt durch eigenes Nachdenken kommen. Es ist aber eine Kunst, durch richtige Fragestellung diese Informationen zu erhalten und sie auch richtig zu verstehen und auszuwerten.

Datei	Datum	Seite
52_Kundenzufriedenheit.doc	31.07.2006	1 von 2

5. Ergebnisqualität

5.2 Kundenzufriedenheit



Arbeitsplatzsicherung und -akquise sind sicherlich IFD-Aufgaben von überragender Bedeutung. Jedoch ist beispielsweise nicht für jeden Klienten der Erhalt des Arbeitsplatzes das wichtigste Ziel. Manchmal gibt er sogar den Auftrag, ihn beim Weg aus einem Arbeitsverhältnis oder aus dem Arbeitsleben zu unterstützen. Auch Arbeitsplatzverlust nach Betriebsstilllegung ist kein Zeichen für schlechte Qualität der IFD-Arbeit, macht sich aber schlecht in der Statistik. Insofern taugt eine Statistik über Arbeitsplatzverlust und -erhalt oder Arbeitsvermittlung nicht allein für Aussagen über die Qualität der Arbeit.

Die Liste der möglichen Ziele unserer Kunden ist lang. Häufige Ziele sind:

- Arbeitsvermittlung,
- Arbeitsplatzerhalt,
- Abklärung beruflicher Ziele,
- Ruhe im Betrieb,
- Vermeidung von Klinikaufenthalten,
- Erreichen eines angemessenen Platzes im Arbeitsleben,
- Beendigung der Überforderung durch den Arbeitsplatz,
- Erwerbsminderungsrente,
- Fehlzeiten des Mitarbeiters verringern.

Um die Arbeit zu bewerten, muss das Ziel / die Aufgabe mit dem Ergebnis verglichen werden. Da das Ziel häufig in Bewegung ist, muss es öfter aktualisiert werden. Das Ergebnis kann sich allerdings nicht allein an der Zielerreichung festmachen, denn jeder Beteiligte sieht den Erfolg anders.

Der Zusammenhang eines Erfolges (z.B. Reduktion von Fehlzeiten) mit dem Handeln des IFD lässt sich nicht eindeutig herstellen. Die Flexibilität des Beraters, die Fähigkeit, auf vielen Ebenen aktiv zu sein, macht die Qualität des Beraters aus.

Unter den schwer fassbaren Faktoren, welche die Qualität der Beratung ausmachen, hat die Beziehung zwischen Klient und IFD-Berater sicherlich die größte Bedeutung. Es ist wohl noch niemandem gelungen, sie genau zu beschreiben. Aber über ihre Bedeutung sind sich die meisten bewusst. Eine Abfrage der Kundenzufriedenheit bezieht also sinnvoller Weise auch die Persönlichkeit des Beraters mit ein. Wenn auch die Persönlichkeit des Beraters sicherlich schwer zu ändern ist (wenn man das wollte), kann eine Befragung doch helfen, auch solche Einflussfaktoren sichtbar zu machen, die der betreffende Mitarbeiter ohne Rückmeldung nicht oder schlecht bemerken wird.

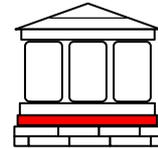
Beim IFD in Nürnberg wird derzeit ein Modellprojekt zur Erhebung der Kundenzufriedenheit durchgeführt, dessen Ergebnisse die Entwicklung von Qualitäts-Instrumenten voranbringen wird.

Datei	Datum	Seite
52_Kundenzufriedenheit.doc	31.07.2006	2 von 2

5. Ergebnisqualität

5.3 Qualitäts-Audit

5.3.1 Erläuterungen



Die Entwicklung von Verfahren zur Qualitätssicherung und -prüfung sind nicht zuletzt Ausdruck dafür, dass Wirkungsweisen, Qualität und Erfolge sozialer Arbeit oftmals schwer zu erfassen und insbesondere Außenstehenden, die nicht direkt in die Tätigkeit eingebunden sind (das gilt nicht selten auch für Mitarbeiter aus anderen Abteilungen innerhalb einer Organisation), nur schwer zu vermitteln sind. Die Dokumentation der QM-Aktivitäten ist somit wesentliche Voraussetzung, um Ergebnisse sammeln, bündeln und adressatengerecht präsentieren zu können. Dazu wird innerhalb von QM-Systemen i.d.R. das Instrument ‚Audit‘ genutzt. Damit ist schließlich ein transparenter Nachweis über Effektivität und Effizienz der Dienstleistung sowohl intern als auch extern möglich.

Unabhängig davon, ob innerhalb eines Trägers bereits Qualitätssicherungssysteme bestehen oder noch zu entwickeln sind, hat es sich bewährt, i.d.R. jährliche Bewertungen der Dienstleistungen durchzuführen. Mit Hilfe solcher ‚Auditverfahren‘ sollen die Arbeitsprozesse, -strukturen und -ergebnisse, aber auch die Qualitätsinstrumente, regelmäßig überprüft und im Rahmen eines Soll-Ist-Vergleichs kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Aufgrund der genannten Zweckbestimmung der Audits sind folgende Voraussetzungen für die Durchführung effektiver Audits grundlegend (vgl. KRAEMER-FIEGER u.a. 1996, 76ff.):

- eine *Atmosphäre gegenseitigen Vertrauens* zwischen den Beteiligten,
- *kooperative Gesprächsführungskompetenz* der Beteiligten, wie z.B. aktives Zuhören, non-direktive Fragetechnik, sachliches Argumentieren, Anerkennung und positive Rückmeldung geben,
- ein Verständnis von einer Institution als ‚*lernende Organisation*‘, in der die Weiterentwicklung von Qualität als etwas Selbstverständliches angesehen wird,
- übereinstimmende und *eindeutige Zweckbestimmung* der Audits,
- eine *ergebnisorientierte* Durchführung der Audits,
- *Konsens und Klarheit* in Bezug auf die *Maßstäbe zur Bewertung* erfolgreicher Arbeit,
- *geregelte Zuständigkeiten* für Bewertungen (Wer bewertet was?),
- Klärung des *Verwertungszusammenhangs* (Was geschieht mit den Ergebnissen?).

Mit Hilfe von Audits kann in den Bereichen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität eine systematische Erhebung und Auswertung relevanter Informationen erfolgen. Ein Audit sollte die gezielte Identifizierung von Stärken und Schwächen eines Dienstes sowie eine differenzierte Analyse von dahinter liegenden Ursachen und Gründen ermöglichen. Aufgrund seines Prüf-aspektes stellt das Audit ein wichtiges Führungs- und Steuerungsinstrument sowohl für den Träger (Fach- und Dienstaufsicht) als auch den Leistungsträger (fachliche Leitung bzw. Verantwortung) dar.

Ausgehend von den genannten Definitionen und Begriffsbestimmungen kann zur Durchführung der Audits in Integrationsfachdiensten folgendes festgehalten werden:

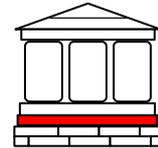
1. Audits sind einerseits regelmäßige Überprüfungen des Erreichens der vereinbarten Ziele nach 3.3.1 in den Fachdiensten (Soll-Ist-Vergleich) zum Zweck der transparenten Darstellung der Qualität der Arbeit nach innen und außen.

Datei	Datum	Seite
531_Qualitaets_Audit.doc	16.01.2006	1 von 5

5. Ergebnisqualität

5.3 Qualitäts-Audit

5.3.1 Erläuterungen

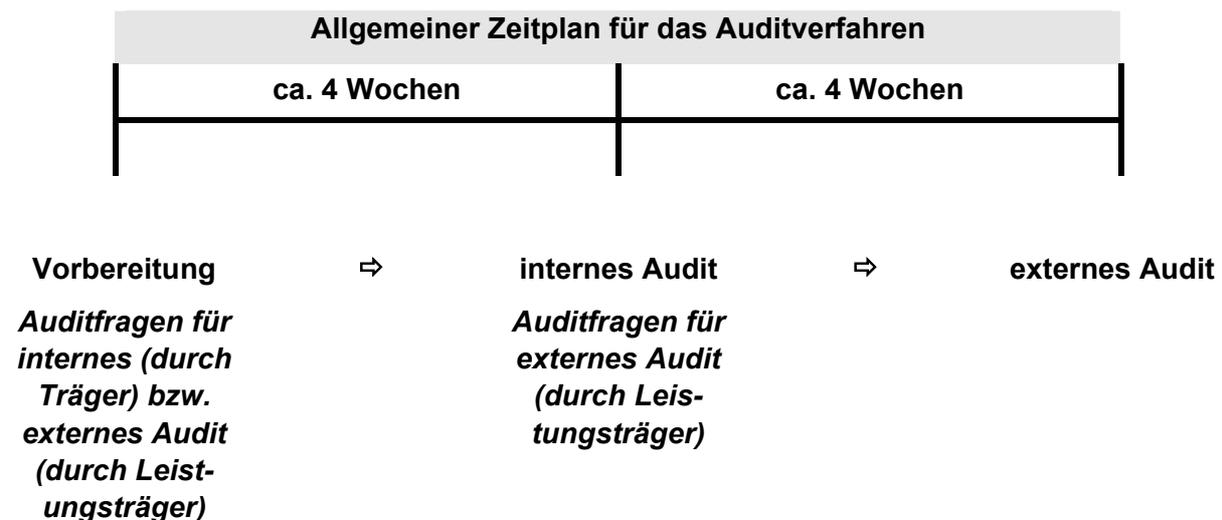


2. Andererseits sollen die Audits in einem 2. Schwerpunkt die Stärken und Schwächen des Dienstes insgesamt beleuchten, um notwendige Strategien der Weiterentwicklung und der kontinuierlichen Verbesserung festzulegen.
3. Die relevanten Informationen zu den Dimensionen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität werden zusammengefasst, präsentiert und reflektiert.

Zur Ablauf- und Zeitplanung von (internen und externen) Audits in Integrationsfachdiensten finden sich im Handbuch zum nordrhein-westfälischen Qualitäts-System MuQ (Bungart, Supe, Willems: MuQ – Handbuch zum Qualitätsmanagement in Integrationsfachdiensten) differenziert ausgearbeitete Empfehlungen sowie eine große Zahl von operationalisierten Qualitätszielen und Protokollbögen, die die Überprüfung der Zielerreichung unterstützen.

Ob sowohl interne wie externe Audits durchgeführt werden, ist vor Ort zwischen den Beteiligten abzustimmen.

MuQ schlägt folgenden Zeitplan vor:



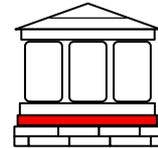
Weiterhin sind für das Auditverfahren grundsätzlich folgende Punkte festzulegen:

1. Welche Person übernimmt die Leitung des internen bzw. externen Audits (Auditor) und ist damit verantwortlich für Initiierung, Durchführung und Auswertung des jeweiligen Audits, einschließlich Protokollführung und Erstellung des Auditberichts?
2. In welcher Form erfolgt eine Einigung über die jeweiligen Inhalte des internen und externen Auditberichts?
3. Darüber hinaus sind Häufigkeit (i.d.R. sind jährliche Auditverfahren zu empfehlen) Termine, Dauer, Ort, verwendete (QM-) Dokumente sowie Auditinstrumente (z.B. Leitfragen, s.u.) und spezifischer Ablaufplan festzulegen.

5. Ergebnisqualität

5.3 Qualitäts-Audit

5.3.1 Erläuterungen



Zu Punkt 1 ist grundsätzlich anzumerken, dass die Auditoren zum einen durch den Träger (internes Audit) und zum anderen durch einen Vertreter des Leistungsträgers (externes Audit) gestellt werden. Diese Konstellation resultiert daraus, dass sowohl Träger als auch Leistungsträger (aufgrund ihrer Fachaufsicht, fachlichen Leitung bzw. rechtlichen Verantwortung) letztendlich die Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität zu prüfen haben. Insgesamt ist es entscheidend, dass unter der übergeordneten Zielsetzung der kontinuierlichen Verbesserung der Arbeit ein systematischer Informationsaustausch zwischen den Ebenen Mitarbeiter, Träger und Leistungsträger stattfindet.

Hinweise zur Durchführung der Audits:

- Der Auditor legt vor Beginn des Audits den zeitlichen und inhaltlichen Rahmen fest und trägt dafür Sorge, dass dieser eingehalten wird. Im Audit sollte die Ebene der festgelegten Themen/Fragen nicht verlassen werden.
- Das Audit ist unter Verantwortung des Auditors ergebnisorientiert zu führen, d.h. alle Auditfragen sind zu bearbeiten, zukünftige Maßnahmen und Vorgehensweisen zu vereinbaren sowie Verantwortlichkeiten festzulegen (s. Maßnahmenkatalog unten). Alle Ergebnisse sind (neben Zielsetzung und Ablauf des Audits) im internen bzw. externen Auditbericht festzuhalten, in welchem auch die Namen der beteiligten Personen aufzuführen sind.
- Der interne Auditbericht wird von den beteiligten Parteien unterschrieben. Differenzen, die im Audit nicht geklärt werden konnten oder aufgrund verschiedener Sichtweisen bestehen bleiben, sind ebenfalls im Auditbericht zu dokumentieren.
- Der interne Auditbericht dient zur Vorbereitung des externen Audits und ist an alle hierbei Beteiligten rechtzeitig zu versenden.
- Der externe Auditbericht ist zeitnah zu erstellen und allen Beteiligten zuzusenden. Seine weitere Verwendung ist zu klären. In jedem Fall dient er als Grundlage für die Durchführung des nächsten Auditverfahrens (für seine Vorbereitung sowie das interne und externe Audit).
- Im Rahmen des Zeitmanagements sind für die Vorbereitung des internen Audits ca. 4 Stunden einzuplanen (1. Schritt). Für das interne bzw. externe Audit (2. und 3. Schritt) sind jeweils ca. 3 Stunden zu kalkulieren. Darüber hinaus ist der interne bzw. externe Auditbericht zu erstellen. Der Zeitaufwand (vor allem im 1. Schritt) ist u.a. davon abhängig, wie schnell und zuverlässig der Zugriff auf die relevanten Informationen aus der QM-Dokumentation ist.

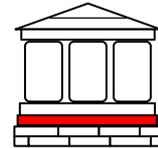
Zur Planung und Durchführung interner und externer Audits ist es hilfreich, sich an allgemeinen Leitfragen zu orientieren. Die Leitfragen beziehen sich im Wesentlichen auf die grundlegenden Dimensionen in Qualitätsmanagementkonzepten, nämlich die Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität. Aufgrund ihres übergeordneten Charakters sind die Leitfragen ohne weiteres durch spezifische Fragen - z.B. durch den Leistungsträger - zu ergänzen bzw. ausdifferenzieren. Letztendlich sind aber immer die genannten Qualitätsdimensionen betroffen.

Datei	Datum	Seite
531_Qualitaets_Audit.doc	16.01.2006	3 von 5

5. Ergebnisqualität

5.3 Qualitäts-Audit

5.3.1 Erläuterungen



Leitfragen zur Planung und Durchführung von – internen und externen – Audits

1. Welche Entwicklungschancen und Innovationspotentiale gibt es für den Dienst?
2. Wo können Chancen und Potentiale zukünftig noch besser genutzt werden?
3. Welche negativen Entwicklungen sind erkennbar und drohen, und wie lässt sich diesen entgegenwirken?
4. In welchen Arbeitsbereichen werden gute Ergebnisse erzielt?
5. Wo liegen die Ursachen und Gründe für die guten Ergebnisse?
6. In welchen Arbeitsbereichen gibt es Probleme bzw. Hindernisse?
7. Wo liegen die Ursachen und Gründe für die auftretenden Schwierigkeiten?
8. Durch welche Maßnahmen lassen sich sowohl die erkannten Probleme lösen als auch die bestehenden Stärken sichern?
9. Müssen Inhalt, Aufbau, Umfang und Einsatz der verwendeten QM-Instrumente verändert werden?
10. Wie lassen sich die bestehenden Kooperationsstrukturen zwischen Träger und Leistungsträger zur weiteren Verbesserung der
 - Prozessqualität,
 - Strukturqualität und
 - Ergebnisqualität optimieren?

Bei allen Fragen sollte auf die Anforderungen und Zufriedenheit der zentralen „Kunden“ wie Menschen mit Behinderungen, Betriebe und wichtige Kooperationspartner besonders eingegangen werden.

Hinweis: Bei der Bewertung der Ergebnisse und der Bestimmung von Verbesserungsmaßnahmen ist unbedingt zu beachten, welche Ergebnisse vom Dienst überhaupt direkt beeinflussbar, d.h. steuerbar sind. Entsprechend ist der Ressourceneinsatz zu planen.

Zu den aufgeführten Leitfragen 1-3 sowie 8-10 sind schließlich die erforderlichen Maßnahmen zur Weiterentwicklung bzw. Verbesserung abzustimmen und in einem ‚Ziel- und Maßnahmenkatalog‘ verbindlich festzuhalten. Dies geschieht unabhängig davon, ob auch ein externes Audit durchgeführt wurde:

Ziel- und Maßnahmenkatalog zur Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen

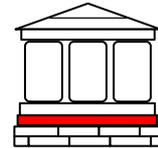
Was ist zu tun?	Wer setzt dies um?	bis wann?	geprüft?
1.			
2.			
etc.			

Datei	Datum	Seite
531_Qualitaets_Audit.doc	16.01.2006	4 von 5

5. Ergebnisqualität

5.3 Qualitäts-Audit

5.3.1 Erläuterungen



Die Ergebnisse der Umsetzung der Verbesserungsvorschläge sind dann – neben den o.g. Leitfragen - beim nächsten Audit Gegenstand der Analyse und Bewertung.

Literaturhinweis:

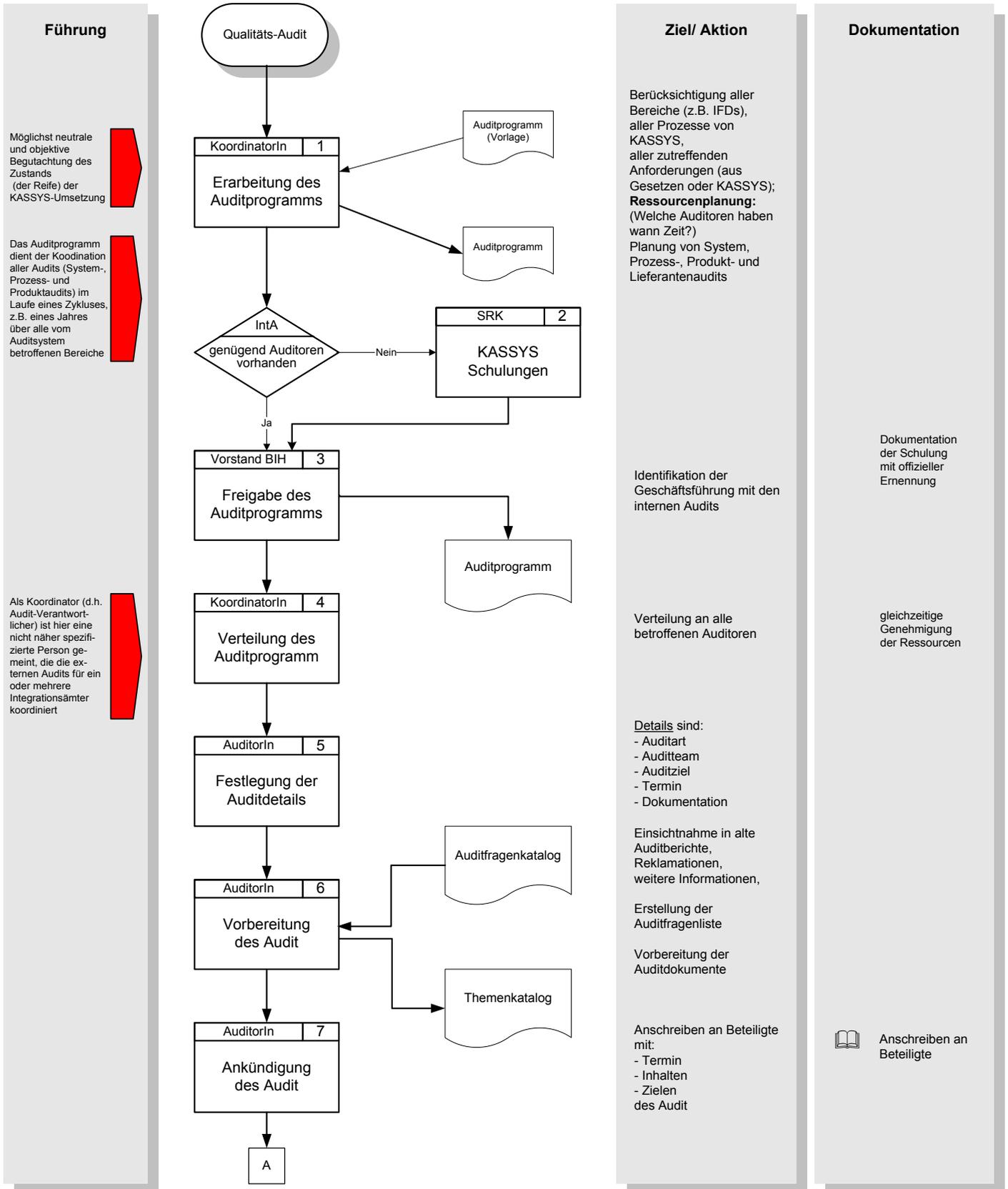
MuQ – Handbuch zum Qualitätsmanagement in Integrationsfachdiensten
Hrsg.: MASQT NRW, Landschaftsverbände Rheinland und Westfalen-Lippe 2001
(Autoren: J. Bungart, V. Supe, P. Willems)

Datei	Datum	Seite
531_Qualitaets_Audit.doc	16.01.2006	5 von 5

5. Ergebnisqualität

5.3. Qualitäts-Audit

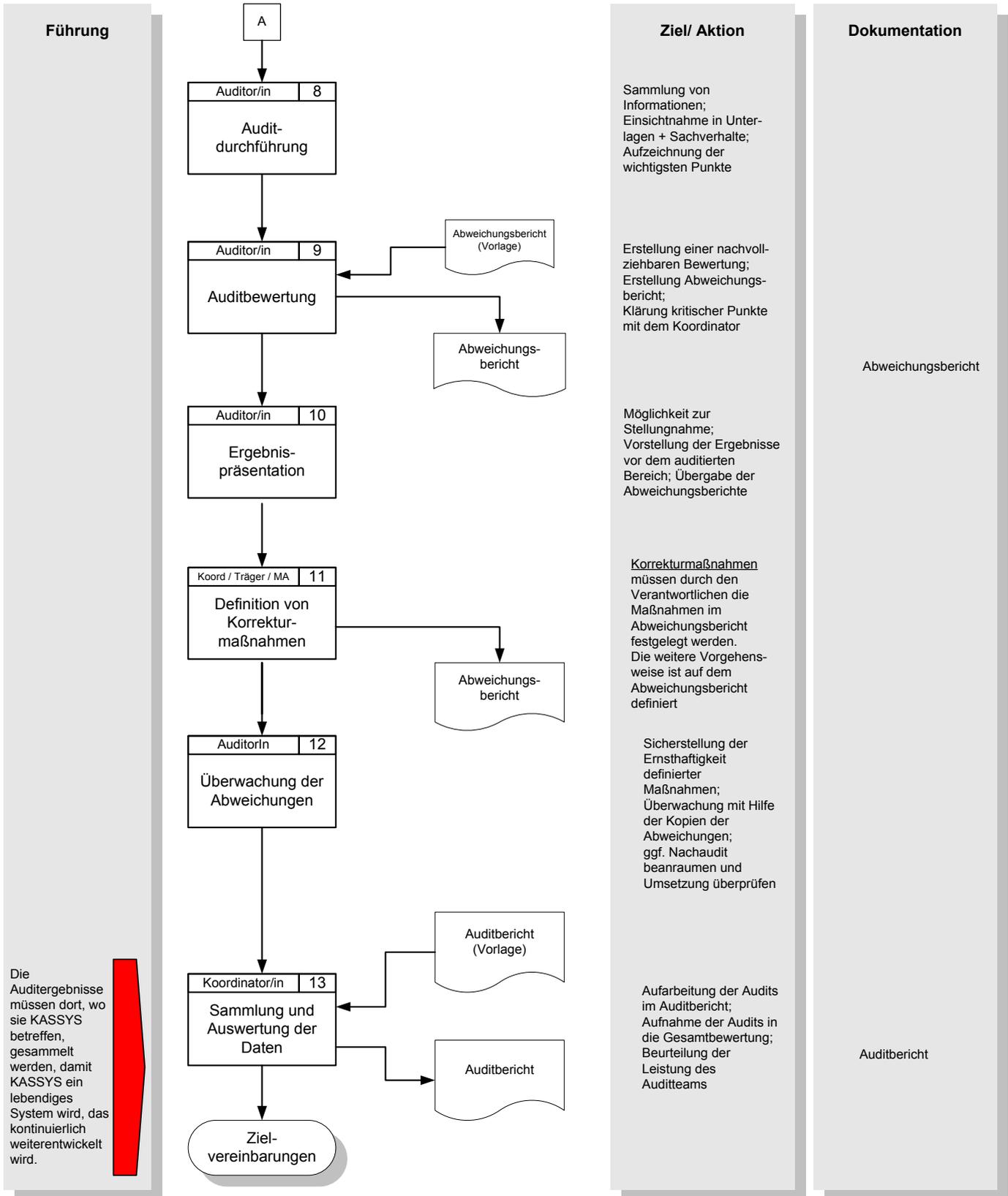
5.3.2 Prozesskette



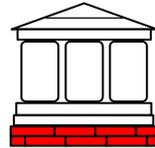
5. Ergebnisqualität

5.3. Qualitäts-Audit

5.3.2 Prozesskette



6. Strukturqualität



Das Integrationsamt unterhält im Rahmen seiner Strukturverantwortung auf der Basis der gesetzlichen Grundlage in jedem Arbeitsagenturbezirk (bzw. in jeder nach anderen Kriterien zugeschnittenen Gebietskörperschaft) aus Mitteln der Ausgleichsabgabe einen Integrationsfachdienst.

Als strukturverantwortliche Stelle trägt das Integrationsamt dafür Sorge, dass der IFD für verschiedene Leistungsträger zur Verfügung steht und seine Beteiligung nach einheitlichen Grundsätzen erfolgt.

Die Strukturverantwortung umfasst die Einrichtung und Sicherstellung einer bedarfsgerechten Versorgung in ausreichender Qualität. Dies beinhaltet auch die Verantwortung für folgende Themen:

- die personelle Ausstattung und Qualifizierung
- die sächliche Ausstattung und Barrierefreiheit des IFD
- die Erreichbarkeit und die Reaktionszeit
- die Öffentlichkeitsarbeit
- die Netzwerk- und Gremienarbeit
- die Qualitätssicherung
- die Sicherstellung der Ergebnisdokumentation
- die Weiterentwicklung des QM-Systems

Strukturverantwortung heißt nicht, dass das Integrationsamt bei allen Themen und Fragen allein entscheidet, sondern schließt die Mitwirkung oder unterschiedliche Entscheidungskompetenzen von IFD-Träger und Integrationsamt mit ein. In den einzelnen Themenfeldern werden die Verantwortlichkeiten zwischen Integrationsamt, anderem Leistungsträger und IFD-Träger festgelegt. Regionale Vereinbarungen können unterschiedliche Lösungen definieren.

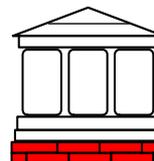
Die Dienst- und Fachaufsicht ist in der Strukturqualität nur insofern berührt, als dieses Thema mit dem IFD-Träger geklärt sein muss. Der Träger hat die Dienst- und Fachaufsicht zu gewährleisten, in einigen Ländern liegt die Fachaufsicht beim Integrationsamt. Die Fallverantwortung wird von der Strukturqualität nicht berührt. Sie bleibt beim jeweiligen Leistungsträger und wird nach seinen Regeln und mit seinen Mitteln umgesetzt.

In den folgenden Abschnitten werden einzelne Bereiche der Strukturqualität detailliert erläutert und mit operationalisierten Vorgaben versehen.

Datei	Datum	Seite
6_Strukturqualitaet.doc	18.08.2006	1 von 1

6. Strukturqualität

6.1 Dokumentation



Pflichtenheft für die Integrationsfachdienste bzgl. der strukturellen Anforderungen, die ein IFD erfüllen muss, um für die Beauftragung im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben geeignet zu sein.

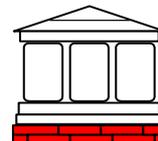
- 6.1 Dokumentation -

Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
Dokumentation	Fallverwaltung	„Fallakte“; Falljournal Das Falljournal muss gewährleisten, dass die Transparenz der Prozesse und Ergebnisse für alle Beteiligten nachvollziehbar sind. Das gilt auch für den Vertretungsfall. Die Leistungsträger müssen der Einzelfallverantwortung anhand der Dokumentation nachkommen können (§111 SGB IX). Die gesetzlichen Vorgaben für die Archivierung der Fallakten sind einzuhalten. Richtwert für die Archivierung: 5 Jahre; hierbei sind regionale gesetzliche Vorgaben zu beachten. Gleiches gilt für die Beachtung des Datenschutzes.
	Berichtswesen	Einen Teil bildet auch der Austausch der Informationen mit dem Leistungsträger nach regionalen Vorgaben - Meldeverfahren - Fachdienstliche Stellungnahme (für Leistungsträger und Dritte) - Berichte / Vermerke Das Berichtswesen erfolgt grundsätzlich nach einheitlichen Kriterien gemäß den Vorgaben des Integrationsamtes. Die Berichte werden beim Fachdienst archiviert.
	Statistik	- Bundesstatistik, Länderstatistik, Leistungsträgerstatistik (nach externen Vorgaben) - Fachdienstauswertungen: z.B. Trägerfragestellungen, Öffentlichkeitsarbeit, Erarbeitung und Auswertung eigener Fragestellungen - Ansprechpartner für die Statistik in jedem Fachdienst benennen
	EDV	Einsatz von geeigneter EDV: • Lösungen zur Dokumentation + Statistik • Fallverwaltung + Berichtswesen (KLIFD) • Beachtung des Datenschutzes auch beim Versand von Dokumenten auf elektronischem Wege (eMail oder Diskette/CD)
	Datenschutz	Verweis auf § 35 SGB I; § 130 SGB IX ; §§ 67 ff SGB X; § 76 SGB X

Datei	Datum	Seite
61_Struktur_Dokumentation.doc	18.08.2006	1 von 1

6. Strukturqualität

6.2 Personal



Pflichtenheft für die Integrationsfachdienste bzgl. der strukturellen Anforderungen, die ein IFD erfüllen muss, um für die Beauftragung im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben geeignet zu sein.

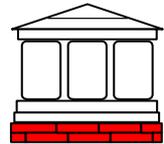
- 6.2 Personalanforderungen und Personalentwicklung -

Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
Personalanforderungen (Fachkräfte) Grundvoraussetzungen bei der Einstellung im IFD	Grundqualifikationen	Verweis auf den § 112 SGB IX; Differenzierung nach den fachlichen Schwerpunkten, die sich aus der gesetzlichen Aufgabenstellung bzw. der fachlichen Binnendifferenzierung ergeben. Ausreichende Berufserfahrung
	Zusätzliche Kenntnisse und Qualifikationen	Die Berufserfahrung sollte sich an den drei KASSYS-Kernprozessen orientieren und schließt sowohl die fachlichen Aspekte als auch die Erfahrungen aus den Arbeitsprozessen verschiedener Berufsbereiche mit ein (siehe auch: „Personalanforderungen an die IFD-Fachberatung unter Berücksichtigung der §§ 109 SGB IX)
	Persönliche Eignung	Persönliche Eignung und Auftreten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empathie ▪ Teamfähigkeit ▪ Selbstständigkeit und Selbstorganisation ▪ Konfliktkompetenz ▪ Erscheinungsbild Die grundlegenden Kompetenzen sollten schon bei der Einstellung ermittelt und deutlich werden.
Personalentwicklung	Bedarfsanalyse für Qualifizierung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Rahmen der Einstellung ▪ Als turnusmäßiger Prozess für alle Mitarbeiter ▪ Gemeinsame Bedarfsanalyse durch Integrationsamt, Träger und IFD-Mitarbeiter
	Einarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hospitation in den drei Kernprozessen; Anleitung und Unterstützung durch die tätigen Fachkräfte ▪ Entwicklung eines Einarbeitungsplanes (Inhalte, Zeitrahmen, Verantwortliche) ▪ Auswertung der Einarbeitung durch die Beteiligten (innerhalb der Probezeit)
	Weiterbildungs-module	Dieses Angebot ist nicht nur für einzelne Mitarbeiter gedacht, sondern steht allen zur Verfügung. Dabei können die Inhalte über Multiplikatoren in die Fläche getragen werden. Inhaltliches + strukturelles Konzept (differenziert nach den regionalen Bedarfen und Möglichkeiten)

Datei	Datum	Seite
62_Struktur_Personal.doc	31.07.2006	1 von 2

6. Strukturqualität

6.2 Personal

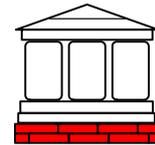


Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
		<ul style="list-style-type: none">• Empfehlungen von KASSYS• Vorgaben des InA• Vorgaben anderer Leistungsträger• Vorgaben des Trägers• Wünsche der Mitarbeiter
	Bildungs-Controlling	Überprüfung der Zielvereinbarungen + Ergebnisse durch MA, Träger und InA auf der Grundlage der Bildungsplanung bzw. des Weiterbildungscurriculums (z.B. Hospitation in Seminaren, Nachweis von Seminarteilnahmen, Coaching)

6. Strukturqualität

6.2 Personalanforderungen, Qualifizierung und Personalentwicklung

6.2.1 Personalanforderungen



Personalanforderungen an die IFD-Fachberatung unter Berücksichtigung der §§ 109 ff SGB IX¹

A) Fachliche Anforderungen

- Grundqualifikation – abgeschlossene Ausbildung als:
Dipl. Sozialpädagoge, Dipl. Sozialarbeiter, Dipl. Psychologe, Dipl. Pädagoge, Dipl. Heilpädagoge, Ergotherapeut, Dipl. Betriebswirt oder vergleichbare Berufsabschlüsse
- ausreichende Berufserfahrung: Eine ausreichende Berufserfahrung liegt in der Regel dann vor, wenn mindestens zwei Jahre mit der Personengruppe im Rahmen der oben genannten Berufsqualifikation gearbeitet wurde.
- psychosoziale und arbeitspädagogische Qualifikationen und Kenntnisse. Die psychosoziale oder arbeitspädagogische Zusatzqualifikation kann in angemessener Zeit durch Teilnahme an geeigneten Fortbildungsmaßnahmen nachgeholt werden und sollte die im folgenden aufgezählten Kenntnisse umfassen:
 - fachliche Kenntnisse, bezogen auf unterschiedliche Behinderungsformen (geistige, seelische, Körper-, Sinnes-, Lern- und Mehrfachbehinderungen) und deren Auswirkungen auf das Arbeitsleben²
 - spezifische Qualifikationen, sofern sie im Rahmen der Beteiligung des IFD gemäß § 110 SGB IX erforderlich sind (z. B. Gebärdensprache, Kenntnisse über Hilfsmittel für sinnesbehinderte Menschen etc.)
 - Kenntnisse aus dem Bereich der Arbeitsdiagnostik (z. B. IMBA, MELBA)
 - Beratungstechniken und Methoden der sozialen Arbeit
 - Kenntnisse betrieblicher Abläufe und Strukturen
 - Fähigkeit Konflikte zu erkennen, realistische Konfliktlösungsstrategien zu erarbeiten und situationsangemessen umzusetzen
 - Verhandlungsstrategien im betrieblichen Kontext

¹ In diesem Katalog werden Minimalanforderungen beschrieben, die eine bundesweite Gültigkeit besitzen sollen. Darüber hinaus ist es jedoch möglich, dass ein einzelnes Integrationsamt andere oder weitere Qualifikationen, Kenntnisse oder Fähigkeiten verlangt. So ist es z.B. in einem Stadtstaat für eine IFD-Fachkraft nicht unbedingt erforderlich, einen Führerschein zu besitzen. In einem ländlichen Bezirk ist es hingegen unumgänglich und könnte Einstellungs Voraussetzung sein.

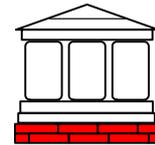
² Auf die besonderen behinderungsspezifischen Anforderungen der BIH für Fachkräfte im Hörbehindertenbereich sei hingewiesen

Datei	Datum	Seite
621_Personalanforderungen.doc	01.08.2006	1 von 2

6. Strukturqualität

6.2 Personalanforderungen, Qualifizierung und Personalentwicklung

6.2.1 Personalanforderungen



- Kenntnisse aus dem Bereich der Akquisition (nur für IFD-Fachkräfte, die im Vermittlungsbereich des IFD arbeiten)
- Rechtskenntnisse aus dem Sozial- und Arbeitsrecht mit dem Schwerpunkt SGB IX
- Fähigkeit zur Anfertigung fachdienstlicher Stellungnahmen, um Leistungsentscheidungen der Auftraggeber zu unterstützen

- übergreifende Qualifikationen:
 - EDV-Kenntnisse:
 - (1) Office-Anwendungen
 - (2) Klientendatenverwaltungsprogramme
 - (3) Internet

B) Persönliche Eignung

- Fähigkeit zum empathischem Umgang mit Menschen unterschiedlicher gesellschaftlicher
- Herkunft und den verschiedensten behinderungsbedingten Besonderheiten

- hohes Maß an Selbständigkeit und Selbstorganisation bei gleichzeitig vorhandener
- Teamfähigkeit

- Fähigkeit ein angemessenes Nähe / Distanz – Verhältnis aufrecht zu erhalten

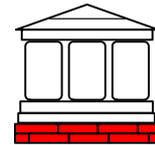
- positives Erscheinungsbild

Datei	Datum	Seite
621_Personalanforderungen.doc	01.08.2006	2 von 2

6. Strukturqualität

6.2 Personalanforderungen, Qualifizierung und Personalentwicklung

6.2.2 Qualifizierung und Personalentwicklung



1. Qualifizierung der IFD-Fachkräfte als Element der Qualitätssicherung

Das Dienstleistungsangebot Integrationsfachdienst bedarf unter Einbezug seiner Zielgruppen und Aufgaben nach §§ 109 ff SGB IX entwickelter Kompetenzen bei seinen Fachkräften. Neben einer fundierten Grundqualifikation ist die kontinuierliche berufsbegleitende Qualifizierung der Mitarbeiter eine zwingende Notwendigkeit, um diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Eine Grundlage von KASSYS ist das "Kunden-Lieferantenmodell", welches die beiden externen Hauptkunden Klient und Betrieb in den Vordergrund stellt und die Zusammenarbeit des IFD mit diesen zu einem zentralen Thema für den Erfolg der Arbeit macht. Entsprechend ist fachliches Know-how vorzuhalten, das für eine individuelle Beratung des Klienten und des Arbeitgebers behinderungsspezifische, arbeitsdiagnostische, rechtliche und betriebsbezogene Kenntnisse und ein reflektiertes adäquates betriebliches Auftreten erforderlich macht.

2. Beschreibung von Qualifikationsstandards

2.1 Merkmale berufsbegleitender Qualifizierung der IFD-Fachberater

Hier sind vorrangig drei Stichworte zu nennen:

- Die Qualifizierung hat **ziel-** und **aufgabenbezogen** und somit **arbeitsbegleitend** und kontinuierlich stattzufinden. Veranstaltungen müssen dementsprechend auf die vorgefundenen und sich immer wieder verändernden Rahmenbedingungen des Tätigkeitsfeldes zugeschnitten sein. Konzeption und Abstimmung gehören zur Strukturverantwortung des Integrationsamtes.
- Beim Einsatz der Geldmittel für Bildungsmaßnahmen gilt es, verantwortungsvoll und gestaltend mit den zur Verfügung stehenden Mitteln umzugehen. Die trägerseitigen Möglichkeiten sind mit einzubeziehen. Das Integrationsamt übernimmt entsprechend neben der inhaltlichen Gestaltung auch die **Ressourcenverantwortung**.
- Im Sinne eines umfassenderen Qualitätsverständnisses ist neben anderen Größen (Ziel- und Prozessorientierung, Ressourcenorientierung .usw.) die Mitarbeiterzufriedenheit eine wichtige Größe. Hierzu können geeignete Bildungsmaßnahmen und die verbindliche Unterstützung durch das Integrationsamt und die IFD-Träger eine wichtige Funktion im Sinne von Stabilität und anspruchsvoller Entwicklung übernehmen.

2.2 Das Mitarbeiterprofil

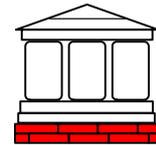
Neben der fachlichen Qualifikation (z.B. bei der Frage der Arbeitsplatzanalyse oder der Planung einer stufenweisen Wiedereingliederung) spielt die der Breite des Tätigkeitsfeldes angemessene persönliche Kompetenz eine tragende Rolle. Ein hierfür typischer Bereich ist das Verhalten und Auftreten gegenüber kritischen Kunden (z.B. Arbeitgeber, Arbeitnehmer) und damit verbunden die Frage einer sinnvollen Positionierung / Abgrenzung der IFD-Fachkraft im betrieblichen Umfeld.

Datei	Datum	Seite
622_Qualifizierung_Personalentwicklung.doc	02.03.2006	1 von 2

6. Strukturqualität

6.2 Personalanforderungen, Qualifizierung und Personalentwicklung

6.2.2 Qualifizierung und Personalentwicklung



Ein weiteres Merkmal ist die Bereitschaft und Fähigkeit, sehr oft allein und umfassend vor Ort außerhalb der Beratungsstelle tätig zu sein. Die intensive Einbindung in ein Team ist nicht die Regel. Einbindungen in kollegiale und professionelle Gruppen müssen entsprechend organisiert und gepflegt werden.

Die IFD-Fachkraft hat sich intensiv mit verschiedenen "Welten" auseinanderzusetzen: So sind Werteorientierungen aus der "Sozialwelt" mit der intensiv entwickelten Kultur von zum Teil sehr personennahen Hilfestellungen (Psychotherapie) und der Konzentration auf die Bedürfnisse der entsprechend stigmatisierten Randgruppen in der Gesellschaft infrage zu stellen und anzupassen. Die Werteorientierungen und Kommunikationsstrukturen der Kunden sind different und verlangen ein variables Vorgehen.

So zeigen Betriebe, die als profitorientierte Systeme über eine eigene Kultur verfügen, die durch die klare Zuordnung zu betrieblichen Rollen (als Arbeitgeber, als Vorgesetzter etc.) und eigenen Regelungen für Erfolg bzw. Misserfolg gekennzeichnet sind, zum Teil Unverständnis gegenüber einseitiger Betonung des sozialen Anliegens.

In Ergänzung wird hier auch auf die Rahmenvorstellungen der BIH sowie die entsprechenden Ausführungen im SGB IX verwiesen.

2.3 Orientierungsrahmen für die Qualifizierung

Der Bogen qualifizierender Maßnahmen spannt sich von der Frage der Fachqualifikation bis hin zur qualifizierenden Supervision im Rahmen der laufenden Arbeit.

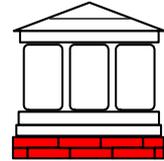
Mit Blick auf die Praxis in verschiedenen Integrationsämtern kann festgehalten werden, dass die verschiedenen Bereiche nicht ganz einheitlich in den vertraglichen Grundlagen zwischen dem Integrationsamt und den Trägern geregelt sind.

Das Zustandekommen von qualifizierenden Maßnahmen ist davon abhängig, dass regionale Konzepte entwickelt und finanzielle Mittel dafür zur Verfügung gestellt werden.

Datei	Datum	Seite
622_Qualifizierung_Personalentwicklung.doc	02.03.2006	2 von 2

6. Strukturqualität

6.3 Ausstattung



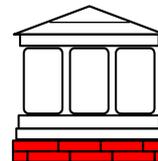
Pflichtenheft für die Integrationsfachdienste bzgl. der strukturellen Anforderungen, die ein IFD erfüllen muss, um für die Beauftragung im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben geeignet zu sein.

- 6.3 Ausstattung -

Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
Ausstattung	Räumlich / Technisch	<ul style="list-style-type: none"> • Räumliche Ausstattung; <ul style="list-style-type: none"> - die Ausstattung muss gewährleisten, dass mit den Kunden Einzelgespräche geführt werden können - die Räumlichkeiten müssen klar erkennbar als IFD-Beratungsstelle identifiziert werden können - die gesetzlichen Vorgaben bzgl. des Datenschutzes müssen gesichert werden können • Technische Ausstattung / Arbeitsmaterialien Die technische Ausstattung gewährleistet die zeit- und bedarfsgerechte Ausführung der mit den Auftraggebern vereinbarten Aufgaben. Sie berücksichtigt das mit dem IFD vereinbarte Erscheinungsbild (Corporate Design). Der technische Standard erfüllt die Mindestanforderungen, die sich aus dem Fallmanagement, der Dokumentation und der Statistik ergeben.
	Informationsmittel für die IFD-Fachkräfte	z.B. Internet, regionale Zeitungen, Fachliteratur

6. Strukturqualität

6.4 Erreichbarkeit und Reaktionszeit



Pflichtenheft für die Integrationsfachdienste bzgl. der strukturellen Anforderungen, die ein IFD erfüllen muss, um für die Beauftragung im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben geeignet zu sein.

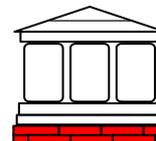
- 6.4 Erreichbarkeit und Reaktionszeit -

Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
Erreichbarkeit + Reaktionszeit	Barrierefreiheit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zur Berücksichtigung behinderungsspezifischer Einschränkungen ▪ zum Abbau von Schwellenangst, die den Zugang erschweren würde
	Lokale Erreichbarkeit	<p>Es muss gewährleistet sein, dass die Kunden den IFD gut erreichen können. Das schließt die Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel mit ein. (Möglichst zentrale Orientierung)</p> <p>Es sind nahe Parkplätze für auf Kfz angewiesene Behinderte nachzuweisen.</p> <p>Regionale Stützpunkte Stützpunkte sind in der Regel Außenstellen, an denen zu bestimmten Termine oder nach Vereinbarung Beratungs- und Betreuungsangebote gemacht werden. Es wird hierbei nicht die gesamte Infrastruktur des IFD vorgehalten. Die Anzahl der Stützpunkte orientiert sich an den regionalen Notwendigkeiten.</p>
	Telefonische Erreichbarkeit	<p>Handy, Anrufbeantworter, Fax, usw. Die technische Ausstattung muss die Barrierefreiheit gewährleisten. Die technisch eingehenden Informationen + Anfragen müssen zeitnah durch den IFD bearbeitet werden. „Zeitnah“ wird in regionalen Vorgaben konkretisiert.</p>
	Persönliche Erreichbarkeit	<p>Geschäftszeiten sind klar und verbindlich für den Dienst zu regeln. Die persönliche Erreichbarkeit kann hier auch über eine Verwaltungskraft gewährleistet werden.</p>
	Mobilität der IFD-Fachkräfte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die IFD-Fachkraft sollte über einen Führerschein verfügen ▪ Der Träger muss die Mobilität der Mitarbeiter sicherstellen (z.B. Dienstfahrzeug, Job-Ticket, Stadtauto oder Anerkennung der Nutzung des privaten PKW)
	Bereitstellung der Dienstleistung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In Krisensituationen: unverzüglich ▪ Bei Beratungsanfragen: innerhalb von 2 Wochen
	Niederschwelligkeit	<p>Die Niederschwelligkeit, d.h. der direkte Zugang zum IFD ohne vorherige Einwilligung des Kostenträgers, wird unter der Führungsqualität als wichtiges Merkmal definiert.</p>

Datei	Datum	Seite
64_Struktur_Erreichbarkeit.doc	18.08.2006	1 von 1

6. Strukturqualität

6.5 Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerk- und Gremienarbeit



Pflichtenheft für die Integrationsfachdienste bzgl. der strukturellen Anforderungen, die ein IFD erfüllen muss, um für die Beauftragung im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben geeignet zu sein.

- 6.5 Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerk- und Gremienarbeit -

Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
Öffentlichkeitsarbeit	Corporate Design nach landesweiten Vorgaben	Die Öffentlichkeitsarbeit muss mit dem Integrationsamt abgestimmt werden.
	Werbematerial, Informationsmaterial	Nach regionalen Vorgaben
	Internetpräsenz	Die Grundstruktur der Internetpräsenz ist landesweit zu entwickeln und bietet bei allen Diensten die gleiche Struktur und das gleiche Aussehen; Bei den lokalen Besonderheiten bleibt den Diensten ein eigener Gestaltungsspielraum
	Presse- + Medienarbeit	Ist in Abstimmung mit dem regionalen Integrationsamt kontinuierlich durchzuführen
	Themenbezogene Infoveranstaltungen	Beteiligung an regionalen und überregionalen Veranstaltungen und Kampagnen
Netzwerk- und Gremienarbeit	Kooperation mit dem Netzwerk	Abgebende Einrichtungen; kooperierende Einrichtungen (siehe Vorgaben im §111 Abs. 3, SGB IX) <ul style="list-style-type: none"> • Einzelfallbezogen • Übergreifende Themen
	Gremienarbeit; Regionaltagungen	Eine Repräsentanz in den maßgeblichen, regionalen Gremien ist wichtig. Die Teilnahme sollte mit dem Träger und dem Integrationsamt abgestimmt werden.

6. Strukturqualität

6.6 Anforderungen an Träger, IFD-Struktur und Supervision



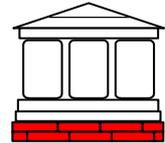
Pflichtenheft für die Integrationsfachdienste bzgl. der strukturellen Anforderungen, die ein IFD erfüllen muss, um für die Beauftragung im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben geeignet zu sein.

- 6.6 Anforderungen an den Träger, die IFD-Struktur und die Supervision -

Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
Anforderung an den Träger und die IFD-Struktur	Kenntnisse zum Personenkreis nach §109 SGB IX	Erfahrungen mit dem zu unterstützenden Personenkreis müssen vorliegen
	Kenntnisse zum Arbeitsmarkt	Arbeitsmarktbezogenen Erfahrungen müssen vorliegen; vorteilhaft sind Erfahrungen aus dem Bereich der beruflichen Rehabilitation
	Geschäftsführung des Trägers	Ist verantwortlicher Ansprechpartner für die Leistungsträger
	Dienst- und ggf. Fachaufsicht durch den Träger	in Ergänzung der Teamleitung, wenn durch diese auch Fallarbeit abgedeckt wird
	Koordination bzw. Teamleitung	Verantwortlich für die internen Arbeitsabläufe des IFD
	Zuständigkeiten und Binnendifferenzierung	Schriftliche Fixierung der Aufgaben und Binnendifferenzierung, Organigramm des Fachgebiete und Verantwortlichkeiten
	Vertretungsregelung	Verbindlich, auch im Trägerverbund
Supervision	Fallsupervision	Einzelnen oder im Team
	Teamsupervision, -entwicklung	Organisatorische oder strukturelle Fragen des IFD

6. Strukturqualität

6.7 Qualitätssicherung



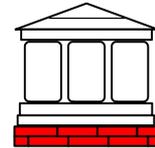
Pflichtenheft für die Integrationsfachdienste bzgl. der strukturellen Anforderungen, die ein IFD erfüllen muss, um für die Beauftragung im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben geeignet zu sein.

- 6.7 Qualitätssicherung -

Item	Differenzierung	Qualitätsaspekte / Anregungen / Fragestellungen
Qualitätssicherung	Reflexionsgespräche mit IFD-Kollegen, Kunden und Leistungsträgern	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einzelfallarbeit ▪ Kundenerfahrungen und -erwartungen ▪ Kooperationsstrukturen
	Kundenbefragung	Die Instrumente und Methoden der Kundenbefragung sind noch zu entwickeln. Regionale Modelle: siehe AHOI
	Audits + Management-Review	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internes Audit ▪ Externes Audit Auf der Grundlage der in KASSYS enthaltenen Audit-Prozesskette sollte ein regionales Auditprozedere vereinbart werden. Das Audit wird gemäß den Vorgaben dokumentiert.
	Vergleichende Qualitätsanalyse	BAR-Papier : gemeinsame Empfehlungen nach § 20 Abs. 1 SGB IX (siehe AHOI)
	Koordinierungsausschuss	Die Teilnahme an den regionalen KoAuss ist für die Träger verpflichtend.

6. Strukturqualität

6.8 QM-System



1. Grundsatz

Qualitätsmanagement mit dem System KASSYS wird als umfassender Prozess verstanden. Dies bedeutet, dass der Umgang mit KASSYS, seine Implementierung und Anwendung, seine Pflege und die Durchführung von Audits ebenfalls unter hohen Qualitätsanforderungen stehen **und klarer Regelungen bedürfen**. Die Anwendung von KASSYS muss sich an den getroffenen Regeln orientieren und überprüfbar sein.

2. Fortbildung

Die Einführung von KASSYS in die Praxis der IFD setzt zwingend Fortbildung zum Thema Qualitätsmanagement allgemein und speziell zum Aufbau von KASSYS voraus. Dies gilt für die bei den Integrationsämtern für Qualitätsmanagement Verantwortlichen wie auch für die Fachkräfte der Dienste, die Fachverantwortlichen bei ihren Trägern und mögliche (Prozess-) Auditoren, sofern es sich nicht bereits um ausreichend qualifizierte Auditoren handelt. Nur so kann gewährleistet werden, dass ein gemeinsam getragener Umgang – Grundvoraussetzung für das Funktionieren von Qualitätssicherung – und die professionelle Anwendung von KASSYS gelingt.

3. Audits

Nach der Implementierung und einem genügend großen Zeitraum, sich mit KASSYS auseinanderzusetzen, sollten Prozessaudits durchgeführt werden. Dafür ist zu vereinbaren, zu welchen Inhalten, nach welchen Zeiträumen, mit welchen Beteiligten und durch wen – interne oder externe Auditierung – (Prozess-)Audits stattfinden.

Der Fokus einer Auditierung kann einerseits auf die Einhaltung, Klärung und Weiterentwicklung der Prozesse gerichtet sein oder sich andererseits auf ausgewählte Einzelfälle beziehen. Welchen Schwerpunkt die ersten Audits haben sollen, ist ebenfalls rechtzeitig zu vereinbaren. Die Fragestellungen, die beim Audit behandelt werden sollen, müssen dem Dienst bzw. Träger in angemessener Frist vorher (z.B. bis 14 Tage vor dem Auditierungstermin) in schriftlicher Form und verbindlich mitgeteilt werden¹.

4. Systempflege

Der offene Charakter des Referenzsystems, die Fülle der inhaltlichen Themen und auch der "Baustellencharakter" einiger nicht mehr weiter bearbeitbarer Themen zum Ende der Projektphase machen natürlich klare Vorgaben und Regelungen erforderlich, um ein gedeihliches Vorankommen abzusichern. Zur Pflege und Weiterentwicklung des Systems bleibt daher der Steuerungs- und Redaktionskreis bestehen. Dieser nimmt eine Reihe von Funktionen wahr, die gewährleisten, dass die Erfahrungen aller Beteiligten aus Implementierung, Anwendung und Auditierung in das System einfließen können und dass durch Einarbeitung neuer Dokumente eine zunehmende Komplettierung des Systems erreicht wird².

¹ Weitere Erläuterungen und Materialien finden sich in Abschnitt 5.3

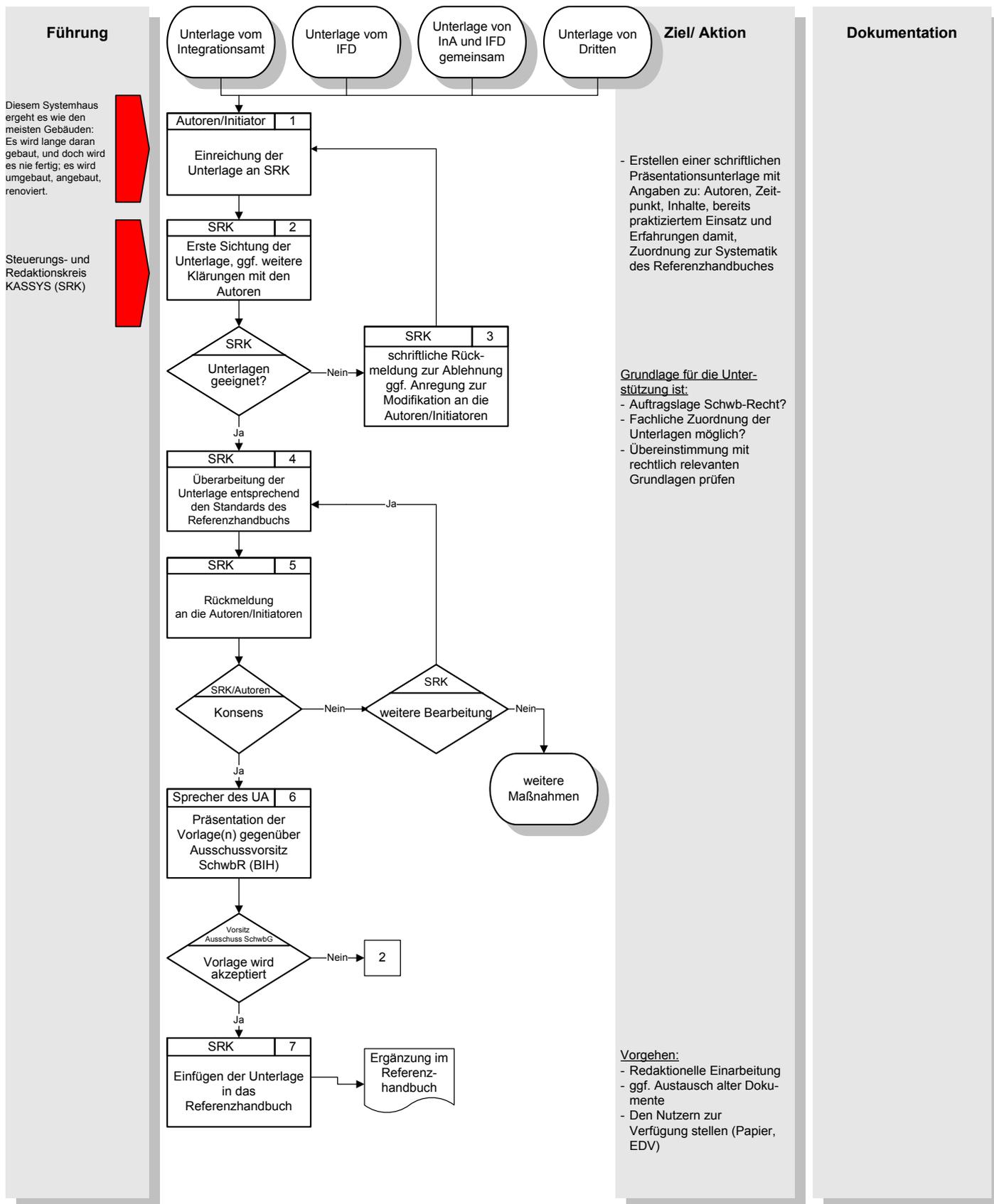
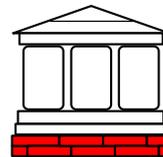
² Näheres unter 6.8.1 bis 6.8.3

Datei	Datum	Seite
68_QM_System.doc	31.07.2006	1 von 1

6 Strukturqualität

6.8 QM-System

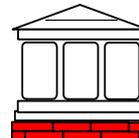
6.8.1 Erstellung, Änderung und Verteilung von KASSYS



6. Strukturqualität

6.8 QM-System

6.8.2 Steuerungs- und Redaktionskreis KASSYS (SRK)



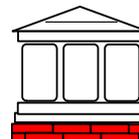
Steuerungs- und Redaktionskreis KASSYS (im Auftrag der BIH)

Aufgabe: Weiterentwicklung und Komplettierung von KASSYS

- Adressatenfunktion (Anlaufstelle)
 - Sichtung und Würdigung von neuen Materialien
 - Erfassen neuer regionaler Entwicklungen
 - Annahme von Anwenderrückmeldungen
- Initiativfunktion (Treiberfunktion)
 - Anregung zur Klärung offener Punkte
 - Formulierung von Fragen
- QM-Funktion
 - Redaktionsfunktion
 - weitere Vereinheitlichung von Prozessen und Regelungen
 - Rückmeldungen von Prozessaudits
 - Verarbeitung der Anwenderrückmeldungen
 - Validierung der Prozesse
- Qualifizierungsfunktion
- Öffentlichkeitsfunktion
- Berichts- und Beratungsfunktion gegenüber der BIH

Organisation

Teilnehmer:	Die bisherige Projektgruppe zuzüglich befristeter Arbeitsgruppen. Seit 2001 wechselnde Zusammensetzung
Vorsitz:	Der Sprecher des Unterausschusses "Integrationsbegleitung"
Termine:	2 x im Jahr
Geschäftsstelle:	IntA Münster, Dr. Peter Beule Anschrift: Landschaftsverband Westfalen-Lippe, Integrationsamt 48133 Münster, Tel. 0251-591-4724, Fax. 0251-591-6587, eMail: peter.beule@lwl.org



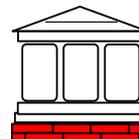
Für die ersten Schritte der Implementierung des Systems empfiehlt sich ein gestaffeltes Vorgehen. Verschiedene Varianten bieten sich an: Neben der Möglichkeit einer gleichzeitigen Einführung mit allen in der Region tätigen IFD ist weiter ein Start mit am Qualitätsmanagement besonders interessierten Trägern denkbar. Dabei wird die Erprobung ausgewählter Prozesse – Kern- und/oder Teilprozesse – vereinbart, die entsprechend erforderliche Fortbildung durchgeführt, und nach einem vereinbarten Erprobungszeitraum werden die Erfahrungen durch die beteiligten Stellen evaluiert. Dies kann in Form von informellen Qualitätsgruppen oder durch formelle Audits (siehe dort) geschehen. Die gewonnenen Erfahrungen können genutzt werden, um regionale Anpassungen der Vorgaben vorzunehmen, das System bei weiteren Diensten einzuführen und die Regularien zur Weiterentwicklung des Systems in Kraft zu setzen.

Für die Einführung und das weitere Vorgehen bezogen auf KASSYS ist es erforderlich, dass die IFD-Koordinatoren der Integrationsämter dem "Steuerungs- und Redaktionskreis" (SRK) gegenüber – Geschäftsstelle Dr. Beule, Integrationsamt Münster – einen regional verantwortlichen KASSYS-Beauftragten benennen. Dies kann der/die Koordinator/Koordinatorin selbst sein oder eine Fachkraft aus den Integrationsfachdiensten. Die Regionalbeauftragten können sich hinsichtlich der Implementierung des Qualitätsmanagement-Systems von einem Mitglied der Projektgruppe beraten lassen.

In welchen Schritten eine Implementierung erfolgen kann, veranschaulichen die folgenden Empfehlungen:

1. Eine Einführungsveranstaltung sollte – möglichst unter Beteiligung der Leitung des jeweiligen Integrationsamtes – den offiziellen Startschuss für ein verbindliches Qualitätsmanagement geben. Im weiteren dient die Veranstaltung dem Vertrautwerden mit KASSYS und der Vereinbarung der nächsten Schritte.
2. Fortbildung: Sofern die Dienste KASSYS noch nicht hinreichend kennen und die Einführungsveranstaltung nicht ausreichend Gelegenheit bot, ist eine mindestens eintägige Fortbildungsveranstaltung mit KASSYS-Experten sinnvoll und angeraten.
3. Mit KASSYS arbeiten: In der Einführungsveranstaltung oder spätestens nach der Fortbildung wird vereinbart, wie und von welchen Diensten mit KASSYS gearbeitet wird. Dies kann sich auf alle Dienste mit gleichen Arbeitsinhalten – einzelne Kernprozesse, Tätigkeitsfelder, Maßnahmen – beziehen oder auf verschiedene Inhalte, die von einzelnen oder Gruppen von Diensten bearbeitet werden. Im folgenden einige Beispiele:
 - a) KASSYS als Instrument der Selbstreflexion: anhand der Matrix "Maßnahmen / Tätigkeitsfelder" die eigenen "Vorlieben" bzw. "Ausblendungen" prüfen
 - b) "Schwierige" Fälle: die inhaltlich passende(n) Prozesskette(n) zur Fallbesprechung hinzuziehen, um anhand des Ablaufs mögliche Bruchstellen, Handlungsbedarf, Versäumnisse o.ä. zu identifizieren
 - c) Fachdienstliche Stellungnahmen: Überprüfung der bisherigen Praxis durch Vergleich mit den Unterlagen zur Maßnahme 4.3 M16, anschließende Einführung der dort vorgegebenen Verfahrensweisen

Datei	Datum	Seite
683_Implementierung.doc	02.08.2006	1 von 2

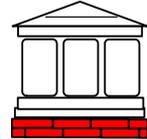


- d) Klientenarbeit: konkrete Verfahrensabsprachen bis hin zu Zielvereinbarungen unter Nutzung der einschlägigen Prozesskette(n)
 - e) Checklisten, Vordrucke u.ä. aus dem Ordner AHOI: Nutzung der Checklisten, Vordrucke usw. – ggf. mit regionaler Anpassung – in der täglichen Praxis
 - f) Einarbeitung neuer Mitarbeiter durch Erläuterung der Aufgaben mit Hilfe von KASSYS
 - g) Außendarstellung der Aufgaben der IFD unter Nutzung der Prozessketten, der Maßnahmen-Matrix usw., auch um transparent zu machen, was die "Kunden" erwarten können
4. Regelmäßige Feedback-Runden einberufen, um mit allen Beteiligten die Erfahrungen mit KASSYS im Arbeitsalltag auszutauschen, den persönlichen Nutzen zu erörtern, ggf. Modifikationsvorschläge zu erarbeiten.
5. Die KASSYS-Regionalbeauftragten sollen Kontakt mit der Geschäftsstelle halten und insbesondere das regional vereinbarte Vorgehen und die Erfahrungen mitteilen, damit die Weiterentwicklung von KASSYS auf breiter Basis erfolgen kann.

6. Strukturqualität

6.8 QM-System

6.8.4 KASSYS und andere länderspezifische Systeme



KASSYS ist als **Referenzmodell** für die Qualitätssicherung der Arbeit der Integrationsfachdienste in den Bundesländern angelegt: Das bedeutet, dass die von den Auftraggebern – an erster Stelle von den Integrationsämtern als den strukturverantwortlichen Stellen – für verbindlich erklärten Systeme der Qualitätssicherung sich auf die Vorgaben von KASSYS beziehen und an ihnen orientieren (wenn sie sie nicht direkt und unverändert übernehmen).

Dies wirft erstens die Frage nach den Kriterien auf, die für die Beurteilung der Frage, ob ein länderspezifisches System sich an KASSYS orientiert, ausschlaggebend sind. Zweitens ist auch die Frage zu beantworten, welche Instanz diese Entscheidung trifft.

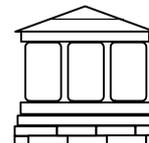
Zu 1. Kriterien für die Entscheidung über die Orientiertheit an KASSYS:

- Orientierung am EFQM
- Betonung des dynamischen Prozesscharakters der Erstellung von Qualität
- Einbeziehung der Führungsgrößen aus KASSYS
- Aufgreifen der Prozesse, Maßnahmen und Tätigkeitsfelder aus KASSYS
- Innerhalb der einzelnen Prozesse: Berücksichtigung wesentlicher Bestimmungsstücke der geforderten Qualität (z.B. Klärung des Auftrags, Klärung der Ziele und Sichtweisen der Beteiligten, Beteiligung aller Kunden und Kooperationspartner, Vereinbarung von Zielen vor dem Agieren, Prüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen, Rückmeldung an die Prozessbeteiligten)
- Überprüfung der Ergebnisqualität durch interne und/oder externe Audits
- Vorgaben zur Strukturqualität nach KASSYS

Zu 2. Entscheidungsinstanz:

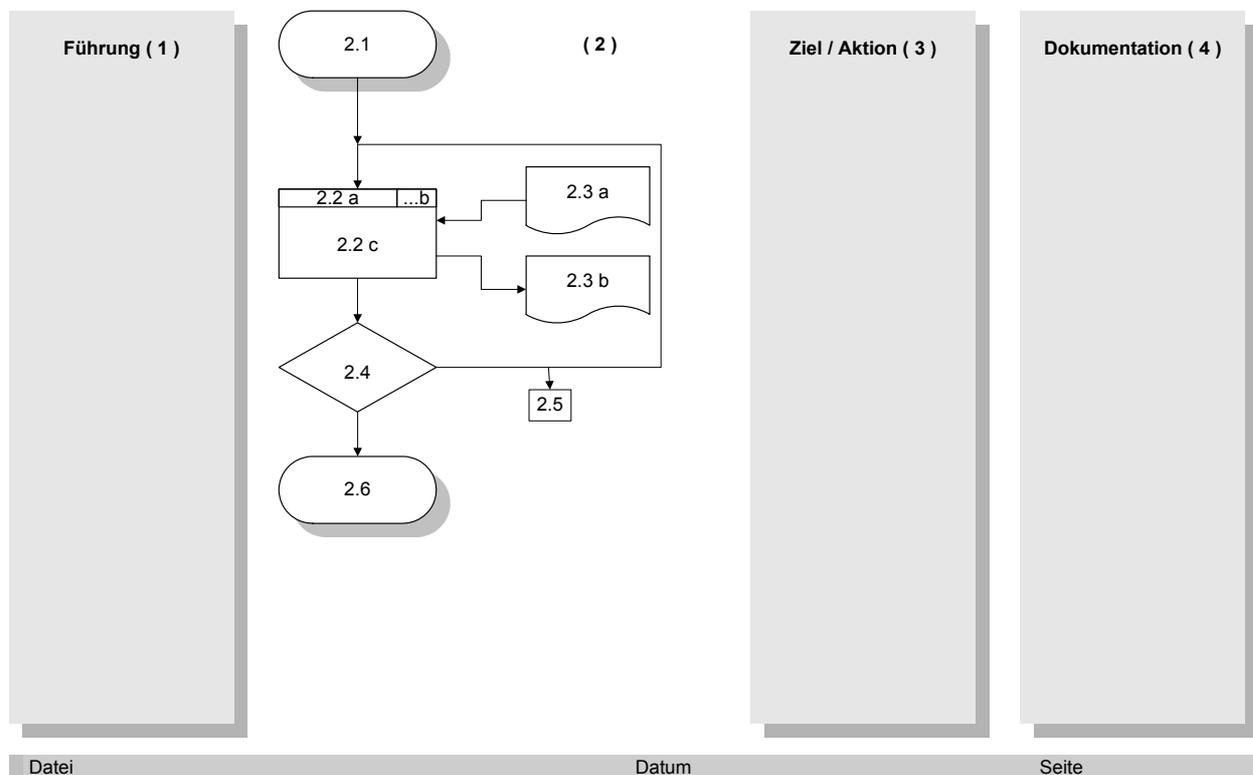
- Anfragen zur Anerkennung länderspezifischer Systeme als mit KASSYS kompatibel sind beim Steuerungs- und Redaktionskreis SRK einzureichen.
- Die Entscheidung trifft der Unterausschuss Integrationsbegleitung nach Entscheidungsvorschlag des SRK.

Datei	Datum	Seite
684_Kassys_und_andere_Systeme.doc	02.08.2006	1 von 1



Legende zur Prozessdarstellung

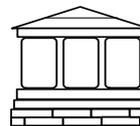
Nr. Prozesstitel



- (1) Verweis auf Gesetze und die entsprechenden Führungsgrößen (Zeit, Qualität, Kosten).
 - (2) Darstellung des Prozessablaufs
 - (2.1) Vorgelagerter Prozess
 - (2.2) Tätigkeit
 - (2.2 a) Verantwortlich für Prozessschritt
 - (2.2 b) Fortlaufende Nr.
 - (2.2 c) Kurzbeschreibung der Tätigkeit
 - (2.3 a) Information wird für Tätigkeit benötigt
 - (2.3 b) Information wird erstellt und weitergegeben
 - (2.4) Entscheidung
 - (2.5) Gehe zu anderem Prozess (auch Teilprozess)
 - (2.6) Nachgelagerter Prozess
- (3) Beschreibung der Zielsetzung für den Prozessschritt. Ergänzende Beschreibung für den Prozessschritt.
 - (4) Verweis auf Arbeitsunterlagen oder Hinweis auf besondere Dokumentationspflichten

7. Anhang

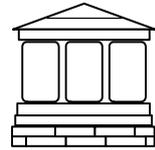
7.3 Abkürzungsverzeichnis



AA / AfA	Agentur für Arbeit
ABM	Arbeitsbeschaffungsmaßnahme
AFG	Arbeitsförderungsgesetz
AG	Arbeitgeber
AG-HFSt /AGH	Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Hauptfürsorgestellen
AN	Arbeitnehmer
AT	Arbeitstraining
AV	Arbeitsverhältnis
AusbiV	Ausbildungsverhältnis
BA	Bundesagentur für Arbeit
BAG UB	Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung
BAGÜS	Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Sozialhilfe-Träger
BbD	Berufsbegleitender Dienst
BBW	Berufsbildungswerk
BfA	Bundesversicherungsanstalt für Angestellte
BFW	Berufsförderungswerk
BG	Berufsgenossenschaft
BIH	Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen
BMA	Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung
BR	Betriebsrat
BTZ	Berufliches Trainingszentrum
Dolm	Dolmetscher
ET	Ergotherapie
FD	Interne Fachdienste der Integrationsämter oder Leistungsträger
GdB	Grad der Behinderung
GF	Geschäftsführung
HFSt	Hauptfürsorgestelle
IFD	Integrationsfachdienst
IFD-Hö	Integrationsfachdienst für hörbehinderte Menschen
InA / IntA	Integrationsamt (hier verwendete Abkürzungen)
KASSYS	Kasseler Systemhaus
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
Koord.	Koordinator/in
LTr	Leistungsträger
LVA	Landesversicherungsanstalt
MA	Mitarbeiter, Mitarbeiterin
PA	Personalabteilung
PG	Projektgruppe
PM	Prozessmanagement
PR	Personalrat
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagement-System
RPK	Reha-Einrichtung für psychisch Kranke
Sab	Sachbearbeiter
sbM / (s)bm	schwerbehinderter Mensch / (schwer)behinderter Mensch
SBV	Schwerbehindertenvertretung
SchwAV	Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung
SchwG	Schwerbehindertengesetz
SGB	Sozialgesetzbuch
SGB IX	Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch -
SRK	Steuerungs- und Redaktionskreis KASSYS
TÜB	TÜV Unternehmensberatung GmbH
WfbM	Werkstatt für behinderte Menschen

7. Anhang

7.4 Hinweise AHOI – Arbeits-Hilfen-Ordner-Integration



Das neue KASSYS hat sich zum Ziel gesetzt, anwenderfreundlicher zu sein. Das heißt auch, dass mit dem Handbuch und seinen Arbeitshilfen (z.B. Checklisten) einfacher umgegangen werden kann. War das alte Handbuch umfangreich und komplex, so lag darin die Absicht, alle Arbeitsergebnisse auch themenbezogen zu präsentieren. Leider litt die Übersichtlichkeit sowie die Anwenderfreundlichkeit darunter.

Mit dem neuen KASSYS wird das Qualitätshandbuch von den Arbeitshilfen getrennt. Zum einen weil KASSYS dadurch übersichtlicher wird, zum anderen weil die Arbeitshilfen mehr auf regionale Besonderheiten Rücksicht nehmen und schneller als Handreichungen für die tägliche Arbeit genutzt und auch weiterentwickelt werden können.

AHOI ist daher eine Sammlung von Checklisten, Vorlagen und Erläuterungen, die die tägliche Praxis repräsentieren. Sie sind in der Regel in den Regionen entwickelt worden und werden mit KASSYS allen Diensten im Bundesgebiet zur Verfügung gestellt. Teile dieser Arbeitshilfen sind schon aus früheren KASSYS-Versionen bekannt und haben sich in der Praxis bewährt.

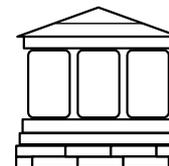
Die Kernarbeitsgruppe und der SRK (Steuerungs- und Redaktionskreis) verstehen die Arbeitshilfen als ein Angebot, nicht als Pflicht-Instrumente. Jeder kann diese Teile für sich nutzen und bei Bedarf für sich auch weiterentwickeln. Für einzelne Integrationsämter sind verschiedene Hilfen mittlerweile zu Standards geworden.

Der Steuerungs- und Redaktionskreis ist daran interessiert, dass Erfahrungen und Weiterentwicklungen in die Fläche zurückfließen. Neue Ideen und Lösungen können/sollen daher als Datei an den SRK gesandt werden.

Datei	Datum	Seite
7_Anhang_4_Hinweise_AHOI.doc	04.08.2006	1 von 1

7. Anhang

7.5 Autorenverzeichnis



Kernarbeitsgruppe und Steuerungs- und Redaktionskreis (SRK)^① (sowie Autoren von KASSYS 1)^②

Dr. Peter Beule ^{① ②}	Landschaftsverband Westfalen-Lippe, Integrationsamt Münster; Referatsleiter Psychosozialer Fachdienst
Jörg Bungart ^①	BAG UB / Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung Hamburg; Geschäftsführer
Bernhard Dobbe ^②	Landeswohlfahrtsverband Baden, Integrationsamt Karlsruhe, Sachge- bietsleiter Berufsbegleitende Dienste
Markus Gerstner ^②	TUB TÜV Unternehmensberatungs-GmbH
Erich Hildenbrand ^{① ②}	Leiter der Mitarbeiterschule der TÜV Süd Akademie und Fachberater der TUB TÜV Unternehmensberatungs-GmbH; externer Projektleiter
Britta Kehr ^②	IFD des WIB e.V. Berlin
Hermann Kiesow ^①	Landschaftsverband Rheinland, Integrationsamt Köln; Koordinator
Gert Klüppel ^{① ②}	Landschaftsverband Westfalen-Lippe, Integrationsamt Münster, Regionalbüro Ostwestfalen; Regionaler Koordinator
Christine Kriegel ^①	Landesamt für Soziales, Integrationsamt Halle/Saale; Koordinatorin der Integrationsfachdienste für hörbehinderte Menschen
Dr. Marte Bettina Partsch ^②	Integrationsamt Halle / Sachsen-Anhalt
Walter Raible ^②	IFD Böblingen
Kirsten Remane ^①	Kommunalverband Jugend und Soziales Baden-Württemberg, Integrationsamt Karlsruhe; Regionale Koordinatorin
Dagmar Rendchen ^②	Kommunalverband Jugend und Soziales Baden-Württemberg, Integrationsamt Karlsruhe
Joachim Risch ^②	IFD Mettmann
Marc Rohland ^①	TÜV Süd Informatik und Consulting Service; Organisationsberater
Dr. Dieter Schartmann ^①	Landschaftsverband Rheinland, Integrationsamt Köln; Fachbereichsleiter Integrationsfachdienste
Antje Schubert ^②	IFD des Integrationsamtes Mecklenburg-Vorpommern
Volkhard Schwarz ^①	Integrationsamt Berlin; IFD-Koordinator
Renate Warken ^②	IFD im Saarland
Anne-Katrin Zeitke ^②	IFD Haldensleben / Sachsen-Anhalt
Michael Zernentsch ^①	IFD Nürnberg; Koordinator

Datei	Datum	Seite
7_Anhang_5_Autoren.doc	18.08.2006	1 von 1