

Abschließender Bericht über die durchgeführte Qualitätsprüfung einschließlich der Wirksamkeit gem. §§ 128, 131 Abs. 1 Nr. 6 SGB IX i.V.m. Teil A Punkt 8 Landesrahmenvertrag Nordrhein-Westfalen (LRV NRW)

**Leistungserbringer: Systemische Hilfen Niederrhein GmbH & Co. KG,
Bertastr. 1, 47445 Moers**

Zeitraum der Prüfung: 31.01.2023 9:00 – 14:00 Uhr

A. Einleitung:

Durch das Bundesteilhabegesetz (BTHG) wurde den Trägern der Eingliederungshilfe eine größere Steuerungsverantwortung und Steuerungsverpflichtung zugewiesen, die sich u.a. in dem Prüfungsrecht gem. § 128 SGB IX wiederfindet.

Die Prüfungen nach § 128 SGB IX umfassen die Wirtschaftlichkeit und Qualität einschließlich der Wirksamkeit von Leistungen. Die Prüfung soll nicht sanktionierend, sondern beratungsorientiert durchgeführt werden. Im Vordergrund der durchgeführten Prüfung stand die Qualität der erbrachten Leistungen im Bereich Schulbegleitung.

Am 31.01.2023 wurde erstmalig eine Prüfung bei dem Leistungserbringer Systemische Hilfen Niederrhein durchgeführt. Die Prüfung fand anlassunabhängig statt. Der Leistungserbringer bietet Assistenzkräfte für Schulbegleitungen sowohl für die Eingliederungshilfe der Jugendhilfe nach § 35a SGB VIII als auch die Eingliederungshilfe SGB IX an.

Der Leistungserbringer agiert kreisweit (und in angrenzenden Kreisen). Für folgende Anzahl an Kindern und Jugendlichen in der Zuständigkeit des Kreises Wesel als Eingliederungshilfe-träger wird die Assistenzkraft zurzeit durch den Leistungserbringer gestellt:

Schulbegleitung (Nicht-Fachkräfte): 23 leistungsberechtigte Kinder

B. Vorgehensweise:

Der geschäftsführenden Gesellschafterin sowie der Abteilungsleitung Schulische Maßnahmen wurde in dem Eröffnungsgespräch Grund, Gegenstand und Umfang der Prüfung erörtert.

Schwerpunktmäßig wurden Fragen des Qualitätsmanagements, des Beschwerdemanagements und der Gewaltprävention geprüft.

Gewaltprävention einschließlich Vorgehen bei einem Verdacht auf Kindeswohlgefährdung

Das Vorliegen von aktuellen, qualifizierten polizeilichen Führungszeugnissen wurde durch Einsichtnahme in die Personalunterlagen überprüft. Der Leistungserbringer fordert aktuelle polizeiliche Führungszeugnisse der Mitarbeitenden bereits im Turnus von 2 Jahren an. Bei einer neu eingestellten Schulbegleitung war ein Führungszeugnis nach Mitteilung des Leistungserbringers beantragt worden, lag aber zum Prüfungszeitpunkt nicht vor. Alle weiteren Führungszeugnisse lagen lückenlos vor.

Ein Gewaltschutzkonzept wurde bereits zu Beginn des Jahres 2022 bei dem Leistungserbringer angefordert und abgestimmt. Das abgestimmte Gewaltschutzkonzept ist Bestandteil der Leistungsvereinbarung vom 07.04.2022. Das Gewaltschutzkonzept ist allen Mitarbeitenden bekanntzugeben. Sowohl in den regelmäßigen monatlichen Teamsitzungen als auch in Fortbildungsveranstaltungen wird das Thema Gewaltschutz behandelt. Ein Deeskalationstraining durch einen externen Veranstalter war im Dezember 2022 geplant, musste aber verschoben werden. Es wird begrüßt, dass der Leistungserbringer auch gesonderte Schulungen durch externe Veranstalter zum Thema Gewaltprävention anbietet.

Für Krisensituationen gibt es beim Leistungsanbieter eine Notfalltelefonnummer und eine Fachkraft für Kindeswohlgefährdung gem. § 8a SGB VIII.

Für den Bereich Schulische Hilfen ist eine pädagogische Fachkraft als Abteilungsleitung zuständig. Der Leistungsanbieter stellt pro 25 Schulbegleitungen eine Koordinatorin (Fachkraft), die den Einsatz der Schulbegleitungen koordiniert, engmaschig begleitet und z.B. Teamsitzungen durchführt.

Beschwerdemanagement

Ein schriftliches Konzept zum Beschwerdemanagement besteht bislang nicht.

Im Erstgespräch wird eine E-Mail-Anschrift zur Kontaktaufnahme übermittelt. Die Teamleitung führt bei Bedarf Konfliktlösungsgespräche vor Ort.

Beschwerden werden in den Akten der leistungsberechtigten Kinder bzw. in den Personalakten dokumentiert.

Bislang sind nach Angaben des Leistungsanbieters keine gravierenden Beschwerden aufgetreten. Probleme entstehen teilweise dann, wenn beim Ausfall einer Schulbegleitung für ein an Diabetes erkranktes Kind kein entsprechend geschultes Personal zur Vertretung zur Verfügung steht. Die Kommunikation mit allen Beteiligten nimmt einen hohen Stellenwert ein und trägt zur Vermeidung von Beschwerden bei.

Es lässt sich festhalten, dass an den Kreis Wesel als Eingliederungshilfeträger bislang keine Beschwerden für den Leistungserbringer herangetragen wurden.

Dem Leistungserbringer wird hiermit empfohlen und aufgegeben, intern ein Konzept zum Beschwerdemanagement zu entwickeln. Dies sollte eine Definition zum Begriff der Beschwerde,

dem Umgang mit Beschwerden und deren Beseitigung sowie Regelungen zur statistischen Erfassung von Beschwerden enthalten.

Qualitätsmanagement

Durch den Leistungserbringer sind bereits umfassende Maßnahmen zum Bereich Qualitätsmanagement vorhanden. Im Rahmen der Prüfung konnte plausibel dargelegt werden, dass die vorhandenen Maßnahmen regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst werden.

Ein schriftliches Konzept oder eine schriftliche Zusammenstellung aller im Rahmen des Qualitätsmanagements angebotenen Maßnahmen bzw. Strukturen ist nicht vorhanden. Allerdings sind die einzelnen Konzepte und Maßnahmen umfangreich und strukturiert dokumentiert, so dass die Qualitätssicherung gewährleistet ist.

Der Leistungsanbieter schließt bislang keine schriftlichen Betreuungsvereinbarungen mit der gesetzlichen Vertretung der leistungsberechtigten Person. Laut Landesrahmenvertrag Anlage A.2.6 sollen für die Leistungserbringung der Schulbegleitung mit den Erziehungsberechtigten schriftliche Vereinbarungen abgeschlossen werden. Der Leistungserbringer wurde beauftragt, dies bereits aus Gründen der Rechtssicherheit zukünftig zu veranlassen. In den Vereinbarungen sind insbesondere Regelungen zum Beschwerdemanagement, wie z.B. Ansprechperson und Übermittlungsweg, eine Auflistung der grundsätzlichen Aufgaben der Schulbegleitung, im Einzelfall notwendige Hinweise (bspw. Medikamentengabe oder Abholorte) und Mitwirkungspflichten der leistungsberechtigten Person (Mitteilung von Änderungen des maßgeblichen Bewilligungsbescheides oder des Stundenumfanges) aufzunehmen.

Der Leistungsanbieter stellt den Erziehungsberechtigten derzeit die relevanten Informationen zur Schulbegleitung in Form der Broschüre „Schulische Maßnahmen Informationen für Erziehungsberechtigte“ zur Verfügung. Es wird angeregt, diese Informationen mit in die Betreuungsvereinbarung zu übernehmen.

Es wird empfohlen, zur Ausgestaltung der Kooperation mit der Schule bzw. dem Offenen Ganztags die Rollen, Aufgaben, Zuständigkeiten, Zusammenarbeit, Aufsichtspflichten und Verantwortungsbereiche in Form einer Vereinbarung ausreichend zu klären.

Die Einsatzzeit der Mitarbeitenden wird schultäglich für die Rechnungsstellung auf mobilen Endgeräten erfasst. Die Stundenzettel werden 1x monatlich von der Schulleitung bestätigt.

Für die Dokumentation, die Einsatz- und Vertretungsplanung und zum Wissenstransfer bei Vertretungen wurde durch den Leistungserbringer eine umfassende Dokumentationssoftware beschafft. In dieser Software können durch die Schulbegleitungen – abhängig vom Einzelfall – entweder tägliche oder wöchentliche Kurzdokumentationen erstellt werden. Für Mitarbeitende in Vertretung ist es durch eine in dem Dokumentenmanagementsystem hinterlegte Kurzzusammenfassung (Informationen zu Medikamenten, Hilfsmitteln, Unterstützungsbedarf, Tagesablauf usw. sowie den Stundenplan und ggfl. ein Foto des Kindes) problemlos möglich, sich kurzfristig auf die Schulbegleitung vorzubereiten. Die Informationen werden laufend aktualisiert. Die Bereitstellung und Einbindung einer solch umfassenden digitalen Dokumentation wird sehr begrüßt.

Der Leistungserbringer stellt seinen Mitarbeitenden eine Vorlage für die Erstellung von Entwicklungsberichten in Form eines Fragebogens zur Verfügung.

Der Leistungsanbieter führt keine Prüfungen der Schulbegleitungen vor Ort durch. Innerhalb von 3 Wochen nach dem Beginn der Schulbegleitung wird ein Gespräch mit der Schule geführt. Regelmäßig finden Entwicklungsgespräche mit den Eltern statt.

Es werden jährlich reflektierende Mitarbeitergespräche durchgeführt und dokumentiert. Zur Vorbereitung auf die Reflexionsgespräche werden telefonische Gespräche mit den leistungsberechtigten Personen bzw. deren Erziehungsberechtigten geführt. Um hierfür einheitliche Standards zu gewährleisten, wird dem Leistungserbringer empfohlen, Fragebögen für die Rückmeldungen der Erziehungsberechtigten zu entwerfen und zukünftig anzuwenden.

Schulungen und Teamsitzungen werden als verpflichtende Veranstaltungen für die Mitarbeitenden angeboten. Teambesprechungen finden einmal monatlich statt und beinhalten auch die Behandlung spezifischer Themen wie z.B. Cyber Mobbing, Informationen zu Behinderungsbildern usw. Die Inhalte der Schulungen und Teamsitzungen sind dokumentiert.

Die persönliche Eignung und die vorbereitende Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden wird im Rahmen einer 2-wöchigen Schulung überprüft. Auch hier wurde ein schriftliches, sehr umfangreiches Schulungskonzept erstellt.

Ebenfalls erfolgt eine Vorstellung der potentiellen Schulbegleitung in der Familie der Leistungsberechtigten.

Geeignete Personen erhalten einen festen Arbeitsvertrag im Umfang der voraussichtlichen Pflichtunterrichtszeit des zu betreuenden Klienten bzw. im Umfang der Bewilligung. Die neuen Mitarbeitenden erhalten eine „Informationsmappe Integrationshilfe“ mit den wichtigsten Informationen. Ferner wurde in Zusammenarbeit mit den eingesetzten Schulbegleitungen die „Orientierungshilfe Sammlung von Kriterien im Rahmen der Tätigkeit als Integrationshilfe“ erarbeitet. Diese wird den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt.

Die Koordination ist bei Bedarfslagen telefonisch zu erreichen. Ferner gibt es die Möglichkeit, über die mobilen Endgeräte Gesprächsbedarf zur Teamleitung zu übermitteln. Das Sekretariat ist morgens ab 7:00 Uhr zu erreichen, damit eine Vertretungsregelung organisiert werden kann.

Der Leistungsanbieter verfügt über eine festangestellte Springkraft. Auch die Koordinatorinnen nehmen Vertretungen wahr. Bevorzugt werden Mitarbeitende eingesetzt, die das zu betreuende Kind schon kennen. Der Leistungsanbieter verfügt über ein spezielles digitales Vertretungsprogramm, bei dem z.B. Entfernungen zwischen Wohnanschrift und Einsatzort berücksichtigt werden.

Einhaltung der vereinbarten Lohnzahlungen an Mitarbeitende

Stichprobenartig wurde die Zahlung der vereinbarten Lohnentgelte für eine Nicht-Fachkraft durch Einsichtnahme in die Gehaltsabrechnungen geprüft. Es gab keine Beanstandungen.

Der für eine Fachkraft vereinbarte Lohn konnte nicht überprüft werden, da zurzeit keine Fachkraft für ein leistungsberechtigtes Kind in Zuständigkeit des Kreises Wesel als Eingliederungshilfeträger eingesetzt wird.

C. Zusammenfassendes Ergebnis:

Die vorstehenden Punkte wurden nochmals im Abschlussgespräch zusammengefasst.

Bei der durchgeführten Prüfung wurden außer den unten angeführten Punkten keine Mängel/Verstöße im Sinne von gravierenden Abweichungen von gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen festgestellt.

Im Rahmen der Qualitätsprüfung ist ein positiver Gesamteindruck festzustellen. Der Leistungserbringer erfüllt bis auf die unten angeführten Punkte die Qualitätsanforderungen des Trägers der Eingliederungshilfe vollumfänglich; teilweise liegt der Qualitätsstandard weit über den Mindestanforderungen.

Um einheitliche Standards in der Erbringung für die Leistungen Schulbegleitung zwischen den Leistungserbringern in der Zuständigkeit des Kreises Wesel als Eingliederungshilfeträger zu gewährleisten, wurde der Leistungserbringer Systemische Hilfen Niederrhein GmbH & CO.KG mit der Umsetzung der folgenden Maßnahmen beauftragt:

- Ein Konzept zum Beschwerdemanagement einschließlich der Umsetzung bei Beschwerden ist zu erstellen. Beschwerden und der Umgang hiermit sind hinreichend zu dokumentieren. Die leistungsberechtigte Person ist, beispielsweise durch Hinweis in der schriftlichen Vereinbarung, auf die Kontaktdaten der Beschwerdestelle hinzuweisen.
- Mit den gesetzlichen Vertretungen der Leistungsberechtigten sind schriftliche Betreuungsvereinbarungen abzuschließen. Das Muster der Betreuungsvereinbarungen ist vor Einführung mit dem Kreis Wesel abzustimmen.

Die Umsetzung dieser Maßnahmen wird durch Vorlage entsprechender Nachweise durch den Leistungserbringer bis zum Beginn des neuen Schuljahres (07.08.2023) überprüft. Sofern der Leistungserbringer keine entsprechenden Nachweise vorlegt, wird erneut eine Vor-Ort-Prüfung vorgenommen.

Weiterhin wurden dem Leistungserbringer folgende Maßnahmen empfohlen:

- Zur Ausgestaltung der Kooperation mit der Schule bzw. dem Offenen Ganztag sind die Rollen, Aufgaben, Zuständigkeiten, Zusammenarbeit, Aufsichtspflichten und Verantwortungsbereiche in Form einer Kooperationsvereinbarung ausreichend zu klären.

Im Auftrag



Lueb