



UNIVERSITÄT  
DUISBURG  
ESSEN

*Offen im Denken*

# **Arbeitspapier zu Ergebnissen der Qplus-Evaluation**

Essen, Januar 2017

Birgit Kalter/Dr. Matthias Sauter  
Universität Duisburg-Essen  
Institut für Stadtteilentwicklung,  
Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung  
Universitätsstr. 2, 45141 Essen  
Tel. 0201-183-2790 Fax: 0201-183-7461  
E-Mail: [issab@uni-duisburg-essen.de](mailto:issab@uni-duisburg-essen.de)  
[www.uni-duisburg-essen.de/issab](http://www.uni-duisburg-essen.de/issab)

## Inhalt

Für den eiligen Leser/die eilige Leserin: Das Wichtige vorab zusammengefasst	3
1. Vorbemerkungen zum Anliegen des Qplus-Projekts und zur Vorgehensweise der Evaluation	8
2. Den Beginn der Qplus-Begleitung kennzeichnende Merkmale	9
2.1 Situationsmerkmale der Qplus-Klientel	10
2.2 Klientelbezogene Veränderungen	13
3. Ergebnisse der Qplus-Begleitung	15
3.1 Veränderungen der Lebenssituation der Teilnehmenden	16
3.2 Veränderungen der Unterstützung der Teilnehmenden	19
4. Situation und Situationsveränderungen aus Sicht der Qplus-Teilnehmenden	25
5. Merkmale und Muster in der Qplus-Fallarbeit	31
5.1 Typen der Qplus-Arbeit	31
5.2 Auslegungsmuster zum „Auftrag“ der Qplus-Begleitung	33
5.3 Auslegungsmuster von „Sozialraumressourcen“ im Qplus-Begleitungsprozess	34
5.4 Auslegungsmuster der „Handlungsgemeinschaft“ im Qplus-Begleitungsprozess	38
5.5 Auslegungsmuster der „Konfliktbearbeitung“	40
5.6 Weitere verlaufsbeeinflussende Variablen	41
5.7 Zusammenhang	42
6. Qplus-Ergebnisse und ergebnisbefördernde „Alternativszenarien“	43
7. Ausblick	47

## **Für den eiligen Leser/die eilige Leserin: Das Wichtige vorab zusammengefasst**

Der zweiten Evaluation des Qplus-Projekts ist die Frage vorangestellt, ob sich – vor dem Hintergrund bestehender Versorgungsstrukturen – im Qplus-Projekt Ansätze für Alternativszenarien finden lassen, die mittels kreativer Verbindungen von Einzelleistungen und einfallsreicher Ausschöpfung unterschiedlicher Ressourcen auch im bestehenden Leistungssystem greifen können.

Sie stützt sich auf eine auswertende Analyse a) des sog. Qplus-Fall-Monitorings, b) des Rücklaufs einer Teilnehmenden-Situationseinschätzung und c) von Qplus-Fallverlaufsdokumentationen (jeweils mit Stand von August 2016), deren Befunde sich wie folgt zusammenfassen lassen:

Die Qplus-Klientel unterscheidet sich nicht nur durch körperliche und/oder mentale und psychischen Besonderheiten und einem damit einhergehenden Hilfsmittel- und Unterstützungsbedarf von der nicht von seelischen, mentalen oder körperlichen Beeinträchtigungen betroffenen Bevölkerung, sondern auch in Bezug auf ihre Wohn-, Arbeits-/Beschäftigungs- und Unterhaltssituation.

Die Qplus-LotsInnen arbeiten an all diesen „Fronten“. Mit dieser Arbeit sind Ergebnisse verbunden, die sowohl Veränderungen in der Lebenssituation der Qplus-Teilnehmenden als auch Veränderungen in deren Unterstützungssettings umfassen:

- (1) Im Unterstützungssetting der Qplus-Teilnehmenden deutet sich eine Verlagerung von Profileistungen und Nicht-Profileistungen hin zu sozialräumlichen und familiären Unterstützungen an. Bei 70% der Teilnehmenden haben sich die Wochenstunden an professioneller Unterstützung gem. SGB XII und SBB XI im Verlauf der Qplus-Begleitung verringert.
- (2) Aus Sicht der Qplus-Teilnehmenden verbessert sich im Verlauf der Qplus-Begleitung deren Situation insgesamt und insbesondere in den Bereichen gesundheitliche Versorgung und Teilhabe am sozialen Leben.
- (3) Die mit Qplus erzielten Ergebnisse einer Reduzierung der (finanzierten) Unterstützungsleistungsstunden und einer Umverteilung auf bspw. ehrenamtliche, familiale und sozialräumliche Leistungen stehen in Zusammenhang mit der Erreichung jener Ziele, die von den Teilnehmenden im Rahmen der Qplus-Begleitung artikuliert werden. Eine vollständige oder teilweise Erreichung von (Etappen-)Zielen i. S. der Realisierung jener Interessen, die seitens der Qplus-Teilnehmenden artikuliert wurden, ist i.d.R. gepaart mit einer Reduzierung isolierender Bedingungen. Für die Teilnehmenden bedeutet dies Zugewinn an persönlicher Lebensqualität/Lebenszufriedenheit in Verbindung mit Ausdehnung alltagsbezogener Selbsttätigkeit; Erweiterung des lebensweltlichen Erfahrungsraums/des persönlichen Aktions-, Interaktions- und Kommunikationsradius; höherer Verlässlichkeit und Kontinuität des Alltags/des Versorgungssettings; erweiterte Selbstbestimmung, Selbstsicherheit; Erleben von Selbstwirksamkeit, Akzeptanz und Wertschätzung.

Bemerkenswert ist, dass sich ein – wechselwirkender – Zusammenhang dieser drei verschiedenen Ergebnisebenen andeutet:

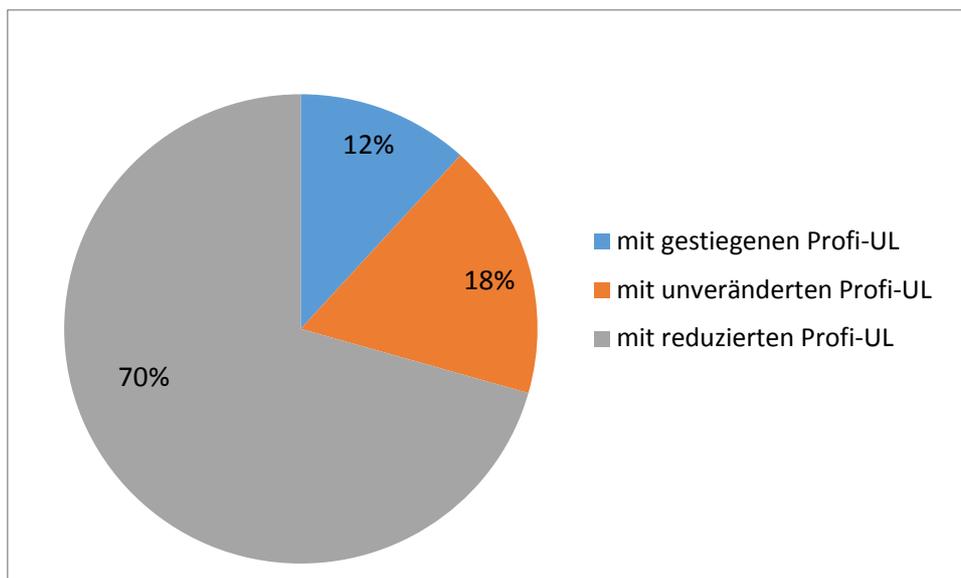
- Je deutlicher die Qplus-Teilnehmenden einen Zugewinn an persönlicher Lebensqualität/Lebenszufriedenheit erleben, umso eher sind sie bereit, gewohnte/eingefahrene Verhaltens- und Interaktionsmuster zu verlassen und sich auf Neues und Neuregelungen in ihrem Versorgungssetting einzulassen.

- Je deutlicher die neuen/neugeregelten Interaktionen und Versorgungsleistungen mit persönlichem Zugewinn in Verbindung gebracht werden, desto höher ist die Akzeptanz, die ihnen seitens der Teilnehmenden entgegengebracht wird.
- Je höher die Akzeptanz gegenüber den neuen/neugeregelten Interaktionen und Versorgungsleistungen ist, desto weitreichender sind deren Ausschöpfung durch die Teilnehmenden i. S. der Selbstversorgung und (damit verbunden) die Verlagerung von kostenpflichtigen zu nicht-kostenpflichtigen Leistungen.

Mit Blick auf den Aufbau alternativer Leistungsstrukturen sind demnach insbesondere jene Aspekte der Qplus-Arbeit interessant, die darauf deuten, dass sie auf allen drei Ergebnisebenen (Erreichung von TN-Zielen; Verbesserung der Lebenssituation der TN; Verlagerung der Profileleistungen auf Nicht-Profileleistungen) Effekte zeigen. Solche Ergebnisse sind bereits in der derzeitigen Qplus-Fallarbeits und v.a. in jenen Einzelfällen erkennbar, in denen Aspekte zum Tragen kommen, die als sog. „Alternativszenarien“ gelten können.

Stellt man die Profi-Unterstützungsleistungen gem. SGB XII und SGB XI als Qplus-Ergebnisindikator voran, dann ist eine in 70% der Fälle gegebene Verringerung zunächst ein beachtliches Ergebnis. Es bedeutet aber auch, dass in 30% der Fälle die Profi-Unterstützungsleistungen entweder gleich geblieben oder angestiegen sind (vgl. Abb. I: Verteilung der Entwicklung an Profi-Unterstützungsleistungen gem. SGB XII und SGB XI).

Abb. I: Verteilung der Entwicklung an Profi-Unterstützungsleistungen gem. SGB XII und SGB XI

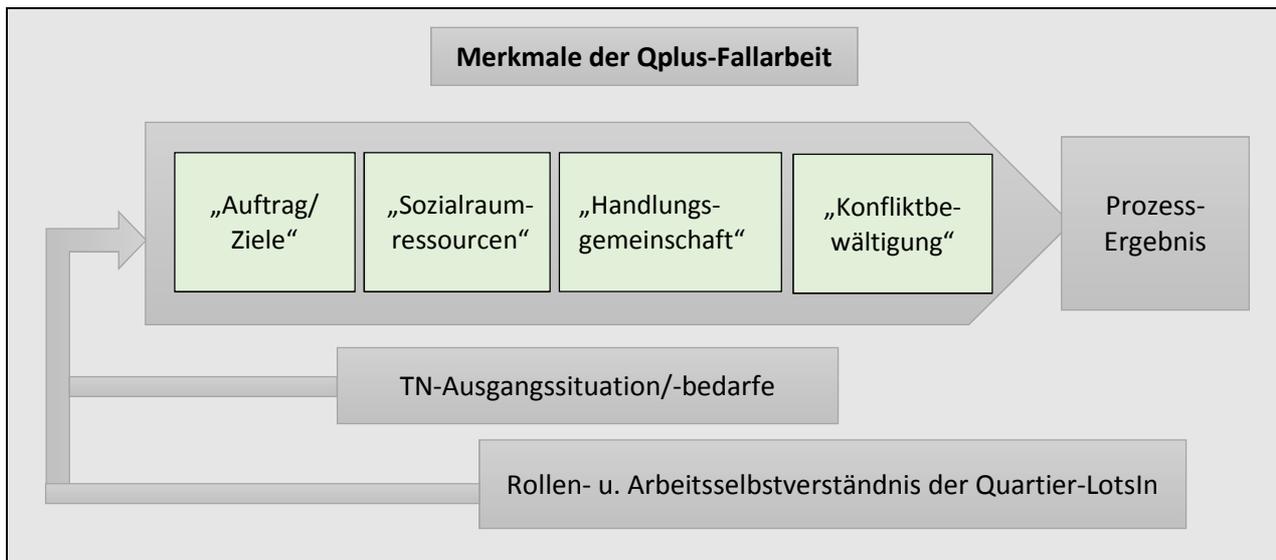


Diese Unterschiede erklären sich aus unterschiedlichen Qplus-Fallverläufen: Die Ausgangssituation der Teilnehmenden, ihre individuellen Bedarfe, die Dringlichkeit der angestrebten Veränderung, die Motivationslage der Teilnehmenden haben ohne Zweifel einen verlaufs- und ergebnisbeeinflussenden Charakter. Kennzeichnend für den Qplus-Begleitungsprozess ist zunächst, dass die LotsInnen solche fallspezifischen Ausgangsbedingungen sowohl den Prozess einleitend als auch prozessbegleitend reflektierend aufgreifen. Das heißt, die individuellen Ausgangsbedingungen werden zur Suche nach einem – den individuellen Bedarfen und Teilnehmenden-Interessen gerecht werdenden – (Unterstützungs-)Settings genutzt. Und: Die LotsInnen tun dies auf Basis ih-

res je eigenen Rollen- und Arbeitsselbstverständnisses, das über die Reichweite von Schlüsselbegriffe wie bspw. „ambulant vor stationär“; „Selbstbestimmung vor Fremdbestimmung“; „Kooperation statt Konkurrenz“ bestimmt, die der Qplus-Arbeit allgemein vorangestellt werden.

Ebenso kennzeichnend für den Qplus-Begleitungsprozess (vgl. Abb. I: Merkmale der Qplus-Fallarbeit) ist, dass bestimmte Themenstränge wiederkehrend und fallunabhängig eine Rolle spielen: „Auftrag/Ziele“, „Sozialraumressourcen“, „Handlungsgemeinschaft“ und „Konfliktbewältigung“ bilden thematische Eckpunkte, die in jedem Begleitungsprozess mehr oder weniger deutlich zum Tragen kommen bzw. beachtet werden.

Abb. I: Merkmale der Qplus-Fallarbeit



Die Auslegungen dieser thematischen Eckpunkte fallen in Verbindung mit dem Arbeitsselbstverständnis der Qplus-LotsInnen unterschiedlich aus. Die Auslegungsvarianten insgesamt umspannen jeweils ein breites Spektrum, das sich von „eng nach weit“ bewegt. Je nach Auslegung erhalten

- die Definition und der Umgang mit Auftrag und Zielen,
- die Definition, Einbeziehung und Ausschöpfung von Sozialraumressourcen,
- die Herangehensweise zur Einbeziehung prozessrelevanter Personen,
- der Umgang mit Konflikten

unterschiedliche Prägungen und Reichweiten, die wiederum Einfluss nehmen sowohl auf die Inhalte des Arbeitsbündnisses von TN und LotsIn, auf die faktische Ausgestaltung der Qplus-Begleitung als auch auf deren Ergebnisse.

Bestimmte Auslegungen befördern bestimmte Aspekte der Qplus-Arbeit und damit einhergehende Ergebnisse:

- Ein breites Verständnis von Quartier- bzw. Sozialraumressourcen befördert bspw. die Einbeziehung von Personen und Angebote, die über professionelle und institutionalisierte hinausgehen und trägt damit zur Erweiterung des lebensweltlichen Erfahrungsraums/des persönlichen Aktions-, Interaktions- und Kommunikationsradius' des Teilnehmenden bei;

- dem Abschluss der Qplus-Begleitung eine Ergebnisreflexion und Perspektiventwicklung in dem Sinne voranzustellen, den Auftrag „Gelingender Alltag“ über den Qplus-Begleitungsprozess hinausgehend zu denken, befördert die Nachhaltigkeit des bereits Erreichten.

Aspekte der Qplus-Arbeit wie

- „Hinterfragung des bestehenden Settings“
- „Re-Definition bestehender Leistungen“
- „Erweiterte Ausschöpfung von Ehrenamt/freiwilligen Leistungen“
- „Ausschöpfung der Handlungsgemeinschaftspotentiale“
- „Rückgriff auf Sozialraumressourcen unterschiedlicher Ebenen“
- „Unterstützung der Selbstreflexion der Teilnehmenden“
- „Systematische Begleitung von Scheitern“
- „Geordneter Rückzug“

tangieren i.d.R. zunächst die Ergebnisebene der Alltagszufriedenheit der Teilnehmenden mit Auswirkungen auf deren Inanspruchnahme von Leistungen und Leistungssettings.

Weitere Aspekte der Qplus-Arbeit wie

- „Systematische Investition in Eigenleistung“
- „Institutionalisierung übergeordneter sozialräumlicher Kooperationsstrukturen“
- „Normalisierung von TN-Mietverhältnissen“

deuten eher auf strukturelle Lösungen mit ergebnisförderndem Charakter für die Qplus-Fallarbeit.

Solche, in einzelnen Fallverlaufsdokumenten zu findende prozess- und strukturgerichtete, Aspekte sind Beispiele. Derzeit haben sie dort einen ergebnisfördernden Einfluss, wo sie im Begleitungsprozess faktisch zum Tragen kommen. Im Sinne des Qplus-Anliegens „Alternativen für ein System zu finden, das schon heute an seine Grenzen stößt“, stellen sie in Aussicht zu solchen Qplus-spezifischen „Alternativszenarien“ zu werden, die das Potential haben im bestehenden Leistungssystem zu greifen und einen das Leistungssystem verändernden Einfluss zu nehmen. Dies allerdings setzt deren systematische Etablierung und Verfolgung im Qplus-Geschehen voraus.

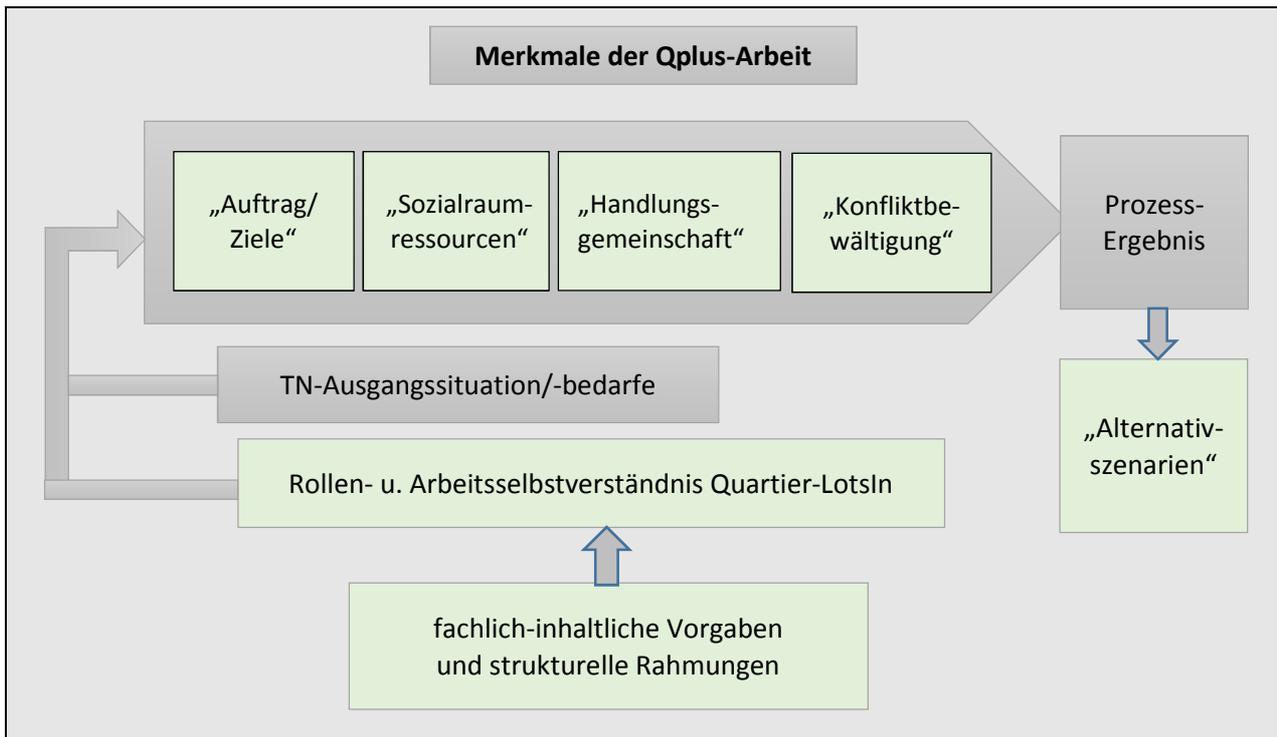
Projektrelevante „Stellschrauben“ sind sowohl strukturelle Rahmungen (wie bspw. übergeordnete Kooperationsbezüge) als auch das Arbeitsselbstverständnis der Fachkräfte prägende Vorgaben (vgl.: Abb. II: Muster der Qplus-Arbeit).

Mit Blick auf eine fortgeführte Schärfung des Qplus-Profiles bieten sich somit zum einen die „Alternativszenarien“, zum anderen die „Auslegungsmuster“ der thematischen Eckpunkte der Fallarbeit als Reflexionsoperanden an. Entsprechende Reflexionsfragen wären bspw.:

Welche der genannten und weiter zu erkundenden Alternativszenarien sind für eine systematische (fallübergreifende) Etablierung und Verfolgung im Qplus-Geschehen geeignet?

Welche Auslegungen von „Auftrag/Zielen“, von „Sozialraumressourcen“, von „Handlungsgemeinschaft“ und „Konfliktbearbeitung“ als thematische Eckpunkte der Qplus-Fallarbeit sind hierfür in den Vordergrund zu stellen, um das Arbeitsverständnis der LotsInnen richtungsweisend zu unterstützen.

Abb. II: Muster der Qplus-Arbeit



## 1. Vorbemerkungen zum Anliegen des Qplus-Projekts und zur Vorgehensweise der Evaluation

Die Erfahrungen im Projektverlauf von Qplus haben bereits zu fortlaufenden Präzisierungen des Projektanliegens sowie zu Anpassungen der Projektsteuerung und der handlungsleitenden Vorgaben für die Arbeit der Quartierlots/innen geführt. Nach wie vor gilt als Ziel von Qplus, „neue (Selbst-) Versorgungsstrukturen zu entwickeln und damit Alternativen für ein System zu finden, das aufgrund seiner versäulten Leistungsstrukturen und der prognostizierten demografischen und wirtschaftlichen Entwicklungen schon heute an seine Grenzen stößt. Insofern geht es im Projekt nicht vorrangig um die Verbesserung der Lebenssituation der einzelnen ProjektteilnehmerInnen, sondern um gelingenden Alltag von Leistungsberechtigten im Quartier unter Einbezug aller Potenziale des einzelnen Menschen, seiner Nachbarschaft und der vorhandenen Quartiersressourcen“ („Grundlagenpapier der Projektarbeit in den Qplus-Regionen“, Stand 13.05.2016).

Zentral für das Qplus-Projekt ist – ausgehend von den jeweiligen Anliegen der Leistungsberechtigten – die Frage, wie sich die dafür notwendigen Versorgungs- und Unterstützungsstrukturen verändern bzw. aufbauen lassen. Bislang zeigt der Qplus-Projektverlauf einen innovativen Such- und Erprobungsprozess aller Beteiligten und auf unterschiedlichen Ebenen. Aufgabe der Evaluation ist es, diese Suchbewegungen wissenschaftlich zu begleiten und zu analysieren.

Konkret richtet sich der Auftrag zur Evaluation darauf, das Qplus-Geschehen zu analysieren und dabei nach (sichtbar werdenden/wiederkehrenden) Mustern förderlicher wie hemmender Handlungsweisen, Rahmenbedingungen und deren Wechselwirkungen zu suchen.

In einem ersten Evaluationsschritt in 2015 ging es insbesondere darum, das Qplus-Fallgeschehen entlang der Falldokumentationen der Quartierlots/innen aufzugreifen und in Bezug auf Informationen über die Qplus-Klientel, Zugangsarten und Verlaufsmerkmale zu analysieren. Herausgearbeitet wurden Besonderheiten und Wechselwirkungen, welche entlang der Projektvorgaben auf förderliche und hemmende Handlungsweisen und Rahmenbedingungen interpretiert und zu Reflexionsfragen verdichtet wurden (vgl. 2015-10-02\_ISSAB-Bericht Qplus-Arbeitspapier).

Die Bearbeitung der Reflexionsfragen in unterschiedlichen Qplus-Arbeitskontexten hat zu fortgesetzten verändernden Anpassungen der Qplus-Arbeit beigetragen, bspw. in Bezug auf den Zielhorizont des Projekts, die Zugangsvoraussetzungen der Qplus-Teilnehmenden und den Arbeitsauftrag der LotsInnen. Daneben wurden – in enger Abstimmung von Qplus-AkteurInnen und Evaluationsstelle – Instrumente zur Unterstützung des Qplus-Projekts entwickelt. Es wurde

- ein systematisches (quantitatives) Fall-Monitoring aufgebaut;
- ein Verfahren zur Erfassung von Einschätzungen der Qplus-Teilnehmenden zu ihrer Situation eingeführt (Fragebogen Qplus TN-Selbsteinschätzung);
- die Vorgaben zur (qualitativen) Fallverlaufs-Dokumentation vereinheitlicht vereinfacht.

**Der zweite (aktuelle) Evaluationsschritt** stützt sich auf eine Analyse der mittels dieser Instrumente erfassten Daten:

Entlang der Fall-Monitoring-Daten sind Besonderheiten der Qplus-Klientel und Merkmale ihrer Lebenssituation ebenso zu erkennen, wie diesbezüglichen Veränderungen, die mit der Qplus-Begleitung in Verbindung stehen (Kap. 2 und 3).

Der Rücklauf der Fragebögen zur Qplus TN-Selbsteinschätzung zeigt, in welcher Weise die Teilnehmenden selbst ihre Situation in diversen Lebensbereichen nach einem bestimmten Zeitraum der Inanspruchnahme von Qplus verändert erleben (Kap. 4).

Entlang von Fällen, bei denen bereits die Monitoring-Daten auf einen längeren Verlauf und auf Veränderungen im Alltag und im Unterstützungssetting schließen ließen, wurden acht Qplus-Fälle ausgewählt. Die diesbezüglichen Verlaufsdocumentationen bilden Grundlage einer tiefergehenden (qualitativen) Analyse, die sich insbesondere darauf richtet, Merkmale und Muster der Qplus-Arbeit herauszuarbeiten (Kap. 5).

Im Fokus der Auswertung insgesamt steht die Frage, ob sich im Qplus-Projekt vor dem Hintergrund bestehender Versorgungsstrukturen Ansätze für Alternativszenarien (Kap. 6) finden lassen, die mittels kreativer Verbindungen und Ausschöpfung unterschiedlicher Ressourcen auch im bestehenden Leistungssystem greifen können.

Im Sinnes eines Ausblicks auf weiterführende Schärfung des Qplus-Profiles werden (in Kap. 7) „Stellschrauben“ und Ansatzpunkte zur Diskussion gestellt.

Insgesamt gilt bei der Betrachtung der abgebildeten Befunde zu berücksichtigen, dass es sich hierbei um Zwischenergebnisse von Qplus handelt, die den Projektzeitraum bis August 2016 betreffen. Das heißt, es handelt sich (insbesondere bei den quantitativen Abbildungen) um vorläufige Befunde, die im weiteren Qplus-Verlauf und in Rückkopplung an die Qplus-Praxis zu verifizieren sind.

## **2. Den Beginn der Qplus-Begleitung kennzeichnende Merkmale**

Im Zuge des sog. Qplus-Fall-Monitorings werden im Qplus-Projektzeitraum wiederkehrend Daten jener Qplus-Teilnehmenden erfasst, mit denen eine zielgerichtete Zusammenarbeit vereinbart ist. Das heißt, unberücksichtigt bleiben jene Fälle, die nicht in eine vereinbarte zielgerichtete Zusammenarbeit münden. Die sog. Ersterfassung (Z1) bezieht sich auf die Situation des/der Teilnehmenden zum (individuellen) Zeitpunkt des Beginns der Zusammenarbeit mit den LotsInnen. Die erste Nacherhebung (Z2) betrifft die Situation des/der Teilnehmenden im August 2016; die zweite Nacherhebung (Z3) erfolgt im August 2017.

Die zur Auswertung vorliegenden Monitoring-Daten beinhalten neben allgemeinen Angaben (zu Alter, Geschlecht, Quartierzugehörigkeit, Muttersprachlichkeit; zum Zeitpunkt und zur Art der Kontaktaufnahme), spezielle Angaben zur Lebenssituation des/der Teilnehmenden sowie zu seiner/ihrer Bedarfslage und Unterstützungssituation. Die hierfür notwendigen Informationen sind aus Sicht der LotsInnen entlang der Zusammenarbeit von LotsIn und dem/der Qplus-Teilnehmenden erfasst.

Neben (1) einer Identifizierung von Merkmalen, die die Klientel und deren Situation zu Beginn einer Qplus-Begleitung kennzeichnen, ermöglicht die Erfassung der Daten zu unterschiedlichen Zeitpunkten der Qplus-Begleitung, zunächst auch (2) diesbezügliche Veränderungen abzubilden.

## 2.1 Situationsmerkmale der Qplus-Klientel

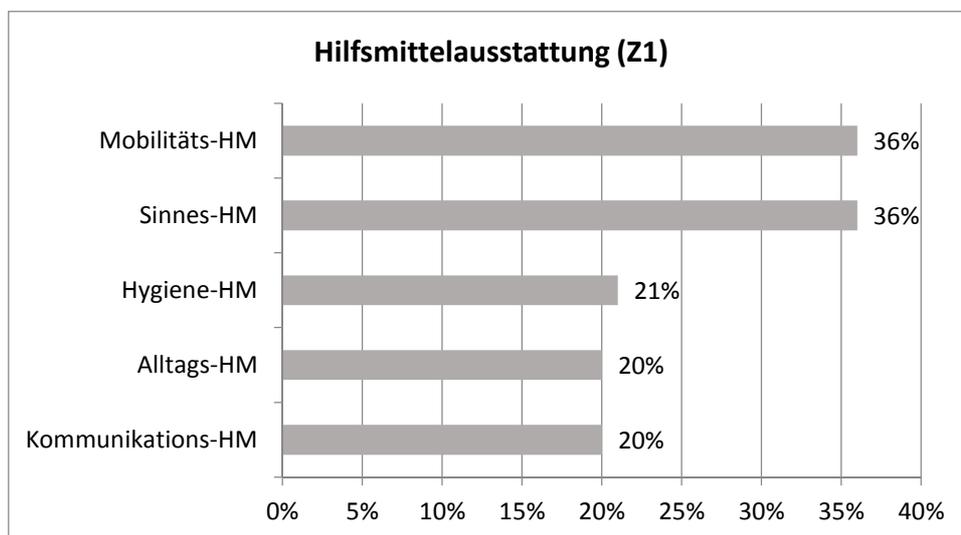
Ausgehend von den Monitoring-Daten besteht aktuell (August 2016) eine vereinbarte, zielgerichtete Zusammenarbeit mit 47 Menschen im Alter von 18 bis 64 Jahren beiderlei Geschlechts (24 männlich; 23 weiblich), die annähernd zu gleichen Anteilen in den beiden Projektgebieten leben (West: 22; Ost: 25) und deren Muttersprache in 94% der Fälle Deutsch ist.

Zu Beginn der Qplus-Begleitung (Z1) verfügen die Qplus-Teilnehmenden entweder bereits über eine Leistungsbewilligung nach SGB XII (Eingliederungshilfe) oder sind berechtigt und bereit, Eingliederungshilfe zu beantragen. Das heißt, die Qplus-Teilnehmenden sind Personen, deren besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, die Unterstützungsleistungen zur Überwindung dieser Schwierigkeiten notwendig machen.

Im Qplus-Zusammenhang zeigt sich dies bspw. daran, dass bereits zu Beginn der Qplus-Begleitung

- die Teilnehmenden im Durchschnitt 9,8 Std. kostenpflichtige Wochenstunden an Profileistungen gemäß SGB XII und SGB XI, Eingliederungshilfe und Pflege in Anspruch nehmen, und
- 28 (60%) der Qplus-Teilnehmenden in irgendeiner Weise auf Hilfsmittel zur Bewältigung/ Erleichterung ihres Alltags angewiesen sind und mehr als ein Drittel Hilfsmittel (wie Gehhilfe, Rollstuhl, Rollator) zur Mobilität im Alltag braucht (vgl. Abb. 1: Anteile der Qplus-Teilnehmenden mit Hilfsmittelausstattung).

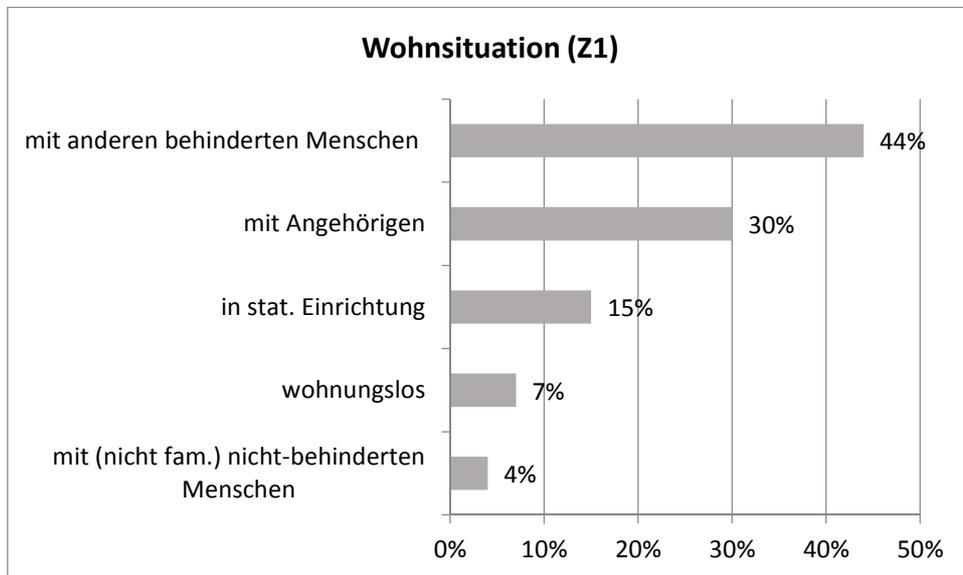
Abb. 1: Anteile der Qplus-Teilnehmenden mit Hilfsmittelausstattung



Die besonderen Gegebenheiten der Qplus-Klientel gehen nicht nur mit Schwierigkeiten der Alltagsbewältigung einher, sondern haben zusätzliche Auswirkungen auf deren gesamte Lebenssituation. Mit diesen Auswirkungen bspw. in zentralen Teilhabebereichen wie Wohnen, Einkommen und Arbeit und den damit einhergehenden isolierenden Bedingungen unterscheidet sich die Qplus-Klientel von anderen Teilen der Bevölkerung:

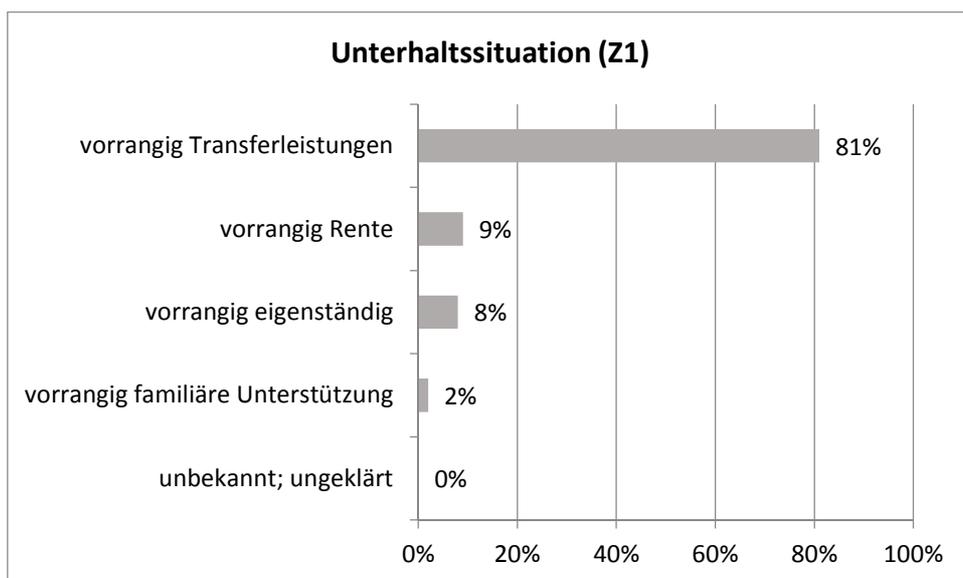
(A) Knapp 60% der Qplus-Teilnehmenden wohnt entweder in stationären Einrichtungen oder in Settings mit anderen, von Behinderung/Beeinträchtigungen betroffenen Menschen zusammen (vgl. Abb. 2: Z1-Wohnsituation der Qplus-Teilnehmenden).

Abb. 2: Z1-Wohnsituation der Qplus-Teilnehmenden



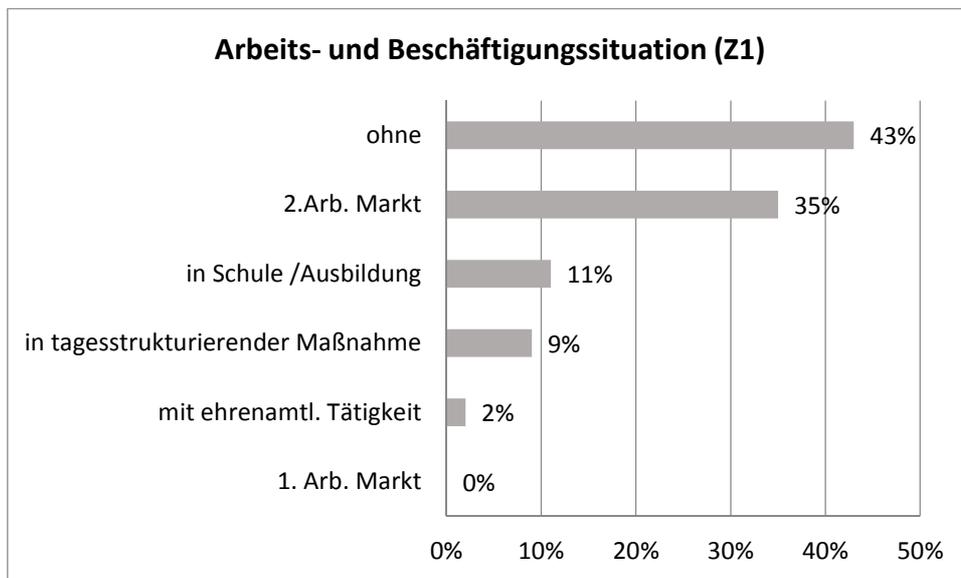
(B) die Qplus-Teilnehmenden leben zu 81% vorrangig von Transferleistungen (vgl. Abb. 3: Z1-Unterhaltssituation der Qplus-Teilnehmenden).

Abb. 3: Z1-Unterhaltssituation der Qplus-Teilnehmenden



(C) Der überwiegende Teil der Qplus-Teilnehmenden (78%) ist entweder ohne Arbeit oder mit Beschäftigung auf dem 2. Arbeitsmarkt (vgl. Abb. 4: Z1-Arbeits- und Beschäftigungssituation der Qplus-Teilnehmenden).

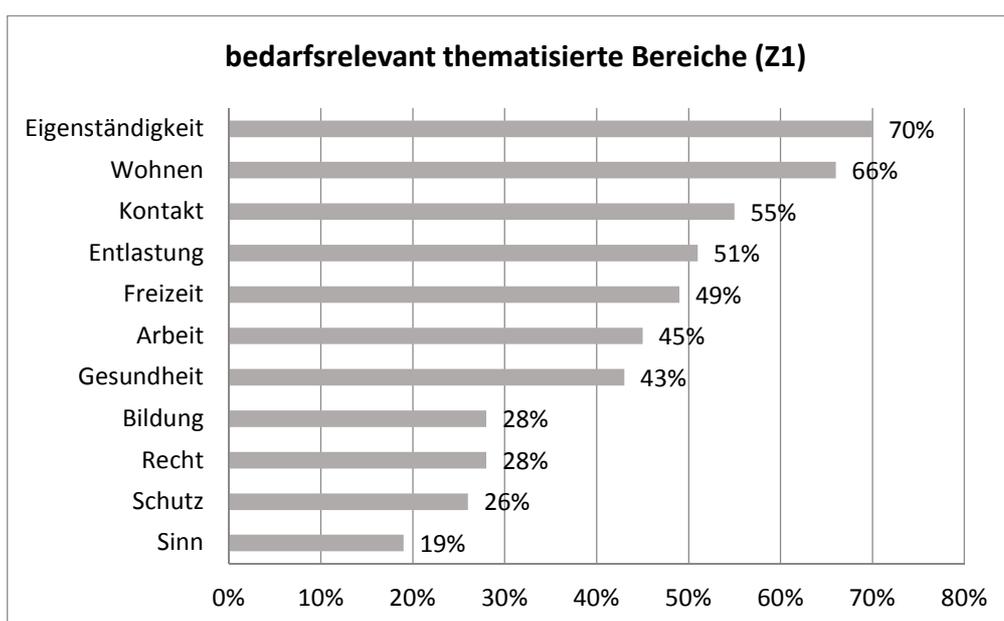
Abb. 4: Z1-Arbeits- und Beschäftigungssituation der Qplus-Teilnehmenden



Mit den genannten Merkmalen hebt sich die Qplus-Klientel deutlich vom „gesellschaftlichen Mittel“ ab und steht – auf Unterstützung angewiesen – eher am Rande als mittendrin.

Die Qplus-Teilnehmenden haben – allem voran – den Wunsch nach mehr Eigenständigkeit. Entlang dessen, was sie als Bedarf im Kontext der Qplus-Begleitung thematisieren, zeigt sich, dass der im Vordergrund stehende Wunsch nach mehr Eigenständigkeit in Verbindung gebracht wird mit Verbesserungsanliegen in jenen Lebensbereichen, in denen sie ihre Teilhabe erschwert erleben (vgl. Abb. 5: Z1-Hirarchie der bedarfsrelevant thematisierten Bereiche der Qplus-Teilnehmenden).

Abb. 5: Z1-Hirarchie der bedarfsrelevant thematisierten Bereiche der Qplus-Teilnehmenden



## 2.2 Klientelbezogene Veränderungen

Die Monitoring-Daten (Stand August 2016) lassen erkennen, dass der Erstkontakt der Teilnehmenden zu Qplus zu unterschiedlichen Zeitpunkten und überwiegend bereits in den Jahren 2014 und 2015 stattfand. Neben der Identifizierung von Klientelmerkmalen (vgl. S. 10 bis 12) erlaubt dies nach Unterschieden zu fragen, die sich aus den *unterschiedlichen Zeitpunkten der Ersterfassung* der Qplus-Teilnehmenden (Z1) ergeben. Die vergleichende Gegenüberstellung der jeweiligen Z1-Daten der Jahre 2014 und 2015 zeigt zunächst keine signifikanten Unterschiede in Bezug auf die Qplus-Klientel: Jene – zu Beginn der Qplus-Begleitung gegebenen – teilnehmerspezifischen Merkmale bezogen auf das Durchschnittsalter, die Hilfsmittelausstattung sowie auf die Wohn-, Unterhalts- und Arbeits- und Beschäftigungssituation bleiben im Jahresvergleich weitestgehend stabil.

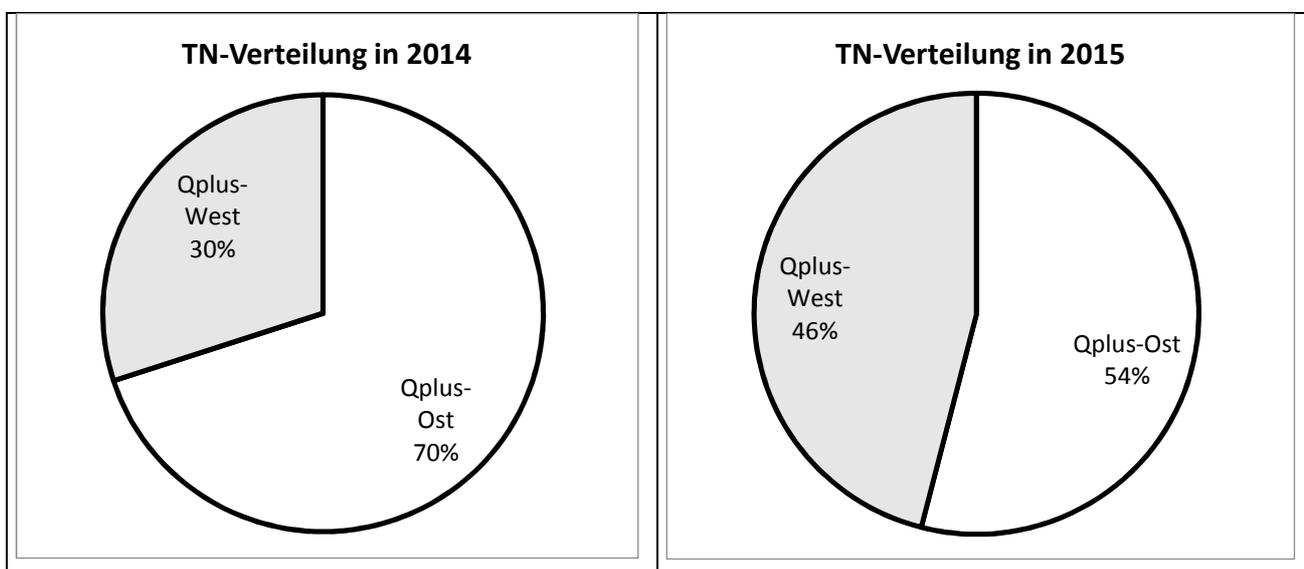
Hingegen zeigen sich Veränderungen, die weniger mit den Klientel-Merkmalen in Verbindung stehen, sondern sich eher mit der Qplus-Arbeit selbst bzw. mit den fortlaufenden Präzisierungen des Projektanliegens, der Projektsteuerung und der handlungsleitenden Vorgaben für die Arbeit der Quartierlots/innen erklären lassen:

Sie betreffen

- a) die Verteilung der Teilnehmenden auf die beiden Projektgebiete.
- b) Die Altersgruppenverteilung der Qplus-Teilnehmenden.
- c) Die Zeitspanne zwischen Erstkontakt und Beginn der zielgerichteten Zusammenarbeit.

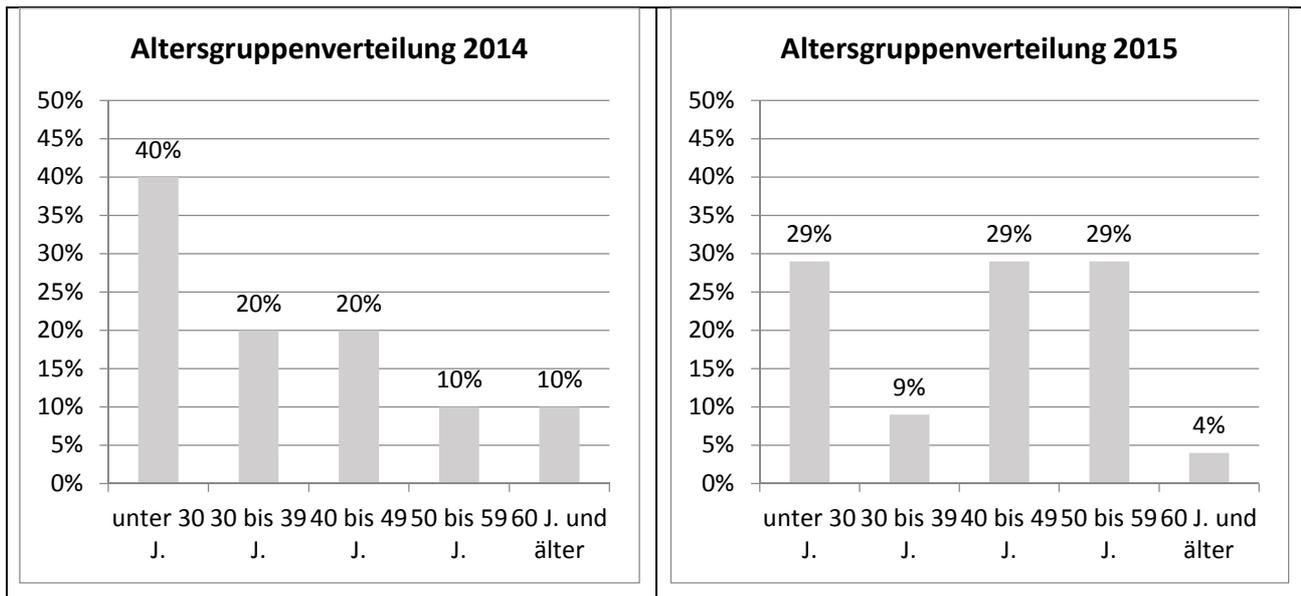
Zu a): Die **Verteilungsanteile der Teilnehmenden auf die beiden Projektgebiete** haben sich im Projektverlauf ausgleichend angenähert (vgl. Abb. 6: Vergleich der gebietsbezogenen TN-Verteilung in 2014 und 2015). Dies spricht für eine Angleichung der handlungsleitenden Vorgaben für die Arbeit der Quartierlots/innen in den beiden Projektgebieten.

Abb. 6: Vergleich der gebietsbezogenen TN-Verteilung in 2014 und 2015



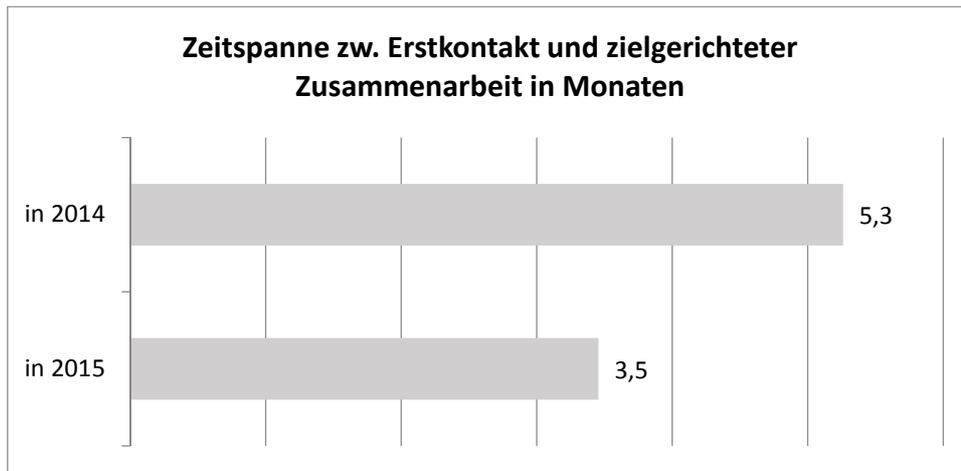
Zu b): Der Vergleich der **Verteilung der Altersgruppenanteile der Qplus-Klientel** in 2014 und 2015 zeigt eine Schwerpunktverschiebung vom jungen Erwachsenenalter hin zum mittleren Lebensalter (vgl.: Abb. 7: Vergleich der TN-Altersgruppenverteilung in 2014 und 2015). Hiermit deutet sich eine „breitere Aufstellung“ der Qplus-Arbeit an, die auch auf eine Verschiebung auf solche Herausforderungen an Qplus verweist, die mit den Anforderungen der jeweiligen Lebensphasen in Verbindung stehen.

Abb. 7: Vergleich der TN-Altersgruppenverteilung in 2014 und 2015



Zu c): Einfluss auf die **Zeitspanne zwischen Erstkontakt und Beginn der zielgerichteten Zusammenarbeit** haben insbesondere notwendige Abklärungen/Prüfungen, die die jeweils individuell gegebenen formalen wie motivationalen Voraussetzungen zur Qplus-Teilnahme betreffen. Im Jahresvergleich deutet sich eine durchschnittliche Verkürzung dieser „Qplus-Karenz“ um etwa 2 Monate an (vgl. Abb. 8: Qplus-Karenz in 2014 und 2015). Hierbei könnte es sich um einen Zufallsbefund handeln, der mit den Besonderheiten der jeweils „einstiegenden“ Teilnehmenden in Verbindung steht. Erst fortgesetzte Beobachtungen werden zeigen, ob der Befund auf wachsende Klarheit in Bezug auf formale Voraussetzungen und mehr Klarheit im Umgang mit motivationalen Voraussetzungen zurückzuführen ist.

Abb. 8: „Qplus-Karenz“ in 2014 und 2015



### 3. Ergebnisse der Qplus-Begleitung

Neben allgemeinen Eindrücken zur Qplus-Klientel und zu Veränderungen in Bezug auf Merkmale des Beginns der Qplus-Begleitungen, lassen sich entlang der Qplus-Monitoring-Daten Hinweise auf Veränderungen in der Lebens- und Unterstützungssituation der Teilnehmenden ableiten, die mit der Qplus-Inanspruchnahme in Verbindung stehen.

Das Monitoring (Stand August 2016) beinhaltet Daten zu 34 Qplus-Teilnehmenden, bei denen die Qplus-Begleitung mindestens 9 Monate beträgt und zu denen neben einer Ersterhebung (Z1) auch eine Zweiterhebung (Z2) gegeben ist.

Die aggregierten Monitoring-Daten dieser 34 Fälle (mit Z1- und Z2-Erfassung) bilden die Basis zur Abbildung von Qplus-Verlaufsergebnissen bis August 2016. Sie zeigen eine (bis dato) durchschnittliche Dauer der Qplus-Begleitung von 16 Monaten.

Die verlaufsbezogenen Auszahlungsergebnisse belegen, dass die Qplus-LotsInnen an all jenen „Fronten“ arbeiten, welche angesichts der

- a) Hilfsmittelversorgung
- b) Wohnsituation
- c) Arbeits- und Beschäftigungssituation und
- d) Unterhaltssituation

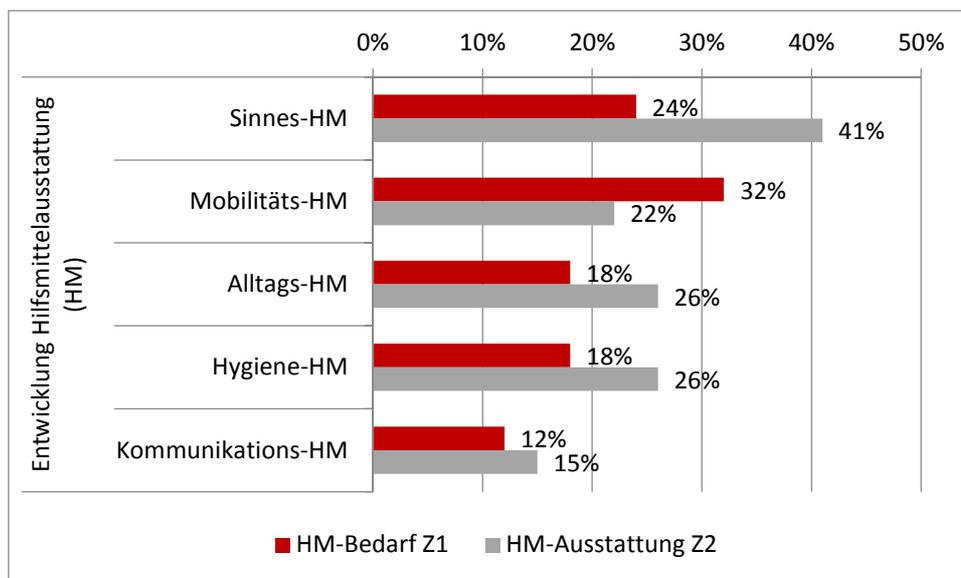
die Realität der Qplus-Klientel von jener der sog. Normalbevölkerungen unterscheidet. Die Befunde belegen ebenso, dass diese Arbeit durchaus zu Veränderungen sowohl in der Lebenssituation der Qplus-Teilnehmenden als auch in Bezug auf deren Unterstützungssetting beiträgt.

### 3.1 Veränderungen der Lebenssituation der Teilnehmenden

Veränderungen der Lebenssituation der Qplus-Teilnehmenden im Verlauf der Qplus-Begleitung betreffen – wenn auch in unterschiedlicher Deutlichkeit – sämtliche Situationsmerkmale der Qplus-Klientel:

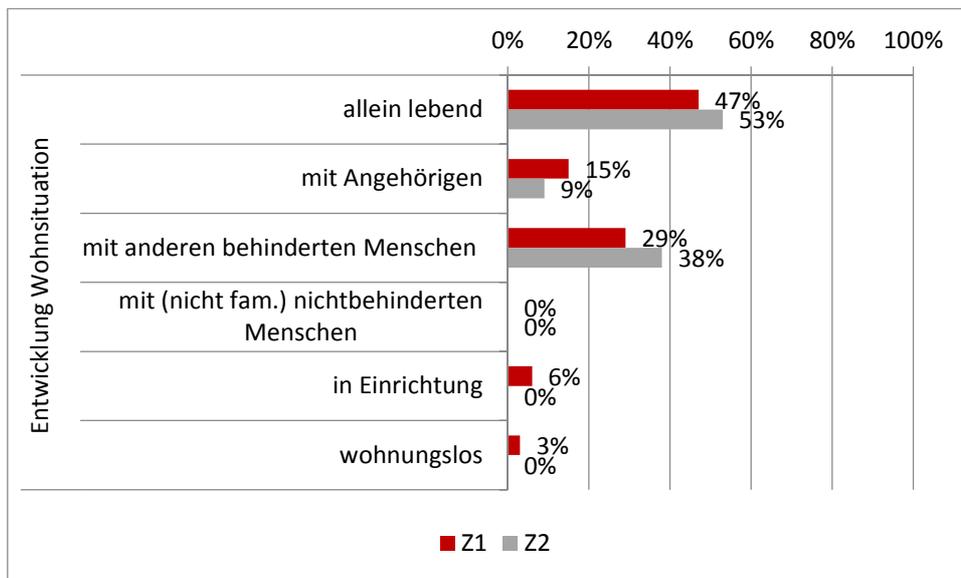
- a) Gegenüber dem zu Beginn konstatierten *Bedarf* an Hilfsmitteln zeigt sich im Verlauf der Qplus-Begleitung eine deutliche Veränderungen der **Hilfsmittelausstattung** der Teilnehmenden (vgl. Abb. 9: Entwicklung der TN-Hilfsmittelausstattung). Diese Veränderungen lassen darauf schließen, dass die Hilfsmittelausstattung der Teilnehmenden von den Lot-Innen in den Blick genommen wird und in der Begleitung der Teilnehmenden Anstrengungen um eine adäquate Hilfsmittelausstattung eine bedeutsame Rolle spielen.

vgl. Abb. 9: Entwicklung der TN-Hilfsmittelausstattung



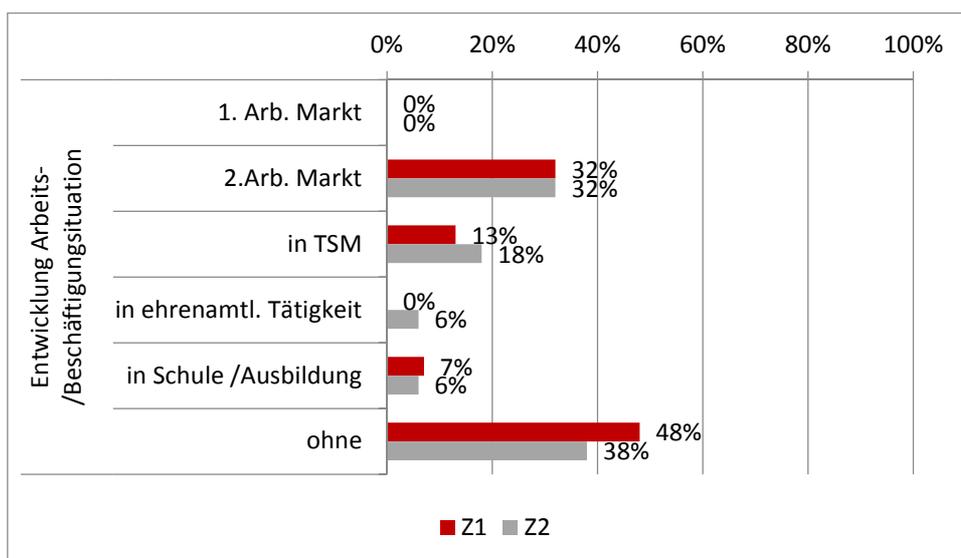
- b) Für einen Großteil der Qplus-Teilnehmenden ist insbesondere die **Wohnsituation** Anlass zur Qplus-Inanspruchnahme. Auch diesbezüglich zeigen sich Veränderungen, die mit der Qplus-Begleitung in Zusammenhang gebracht werden können (vgl. Abb. 10: Entwicklung der TN-Wohnsituation). Die verlaufsbezogenen prozentualen Verschiebungen der Anteile unterschiedlicher Wohnsettings deuten darauf, dass der Wunsch oder/und die Notwendigkeit der Teilnehmenden nach Veränderung der individuell gegebenen Wohnsituation aufgegriffen und aktiv angegangen werden.

Abb. 10: Entwicklung der TN-Wohnsituation



- c) Auch in Bezug auf die **Arbeits- und Beschäftigungssituation** der Qplus-Teilnehmenden sind Veränderungen gegeben, die auf gezielte diesbezügliche Anstrengungen schließen lassen. Die Befunde zeigen, dass sich der Anteil der Teilnehmenden in Beschäftigungslosigkeit reduziert und – vor allem angesichts faktisch bestehender Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten – zumindest eine Integration in tagesstrukturierende Maßnahmen (TSM) oder in Ehrenamtliche Tätigkeit gelingt (vgl. Abb. 11: Entwicklung der TN-Arbeits- und Beschäftigungssituation).

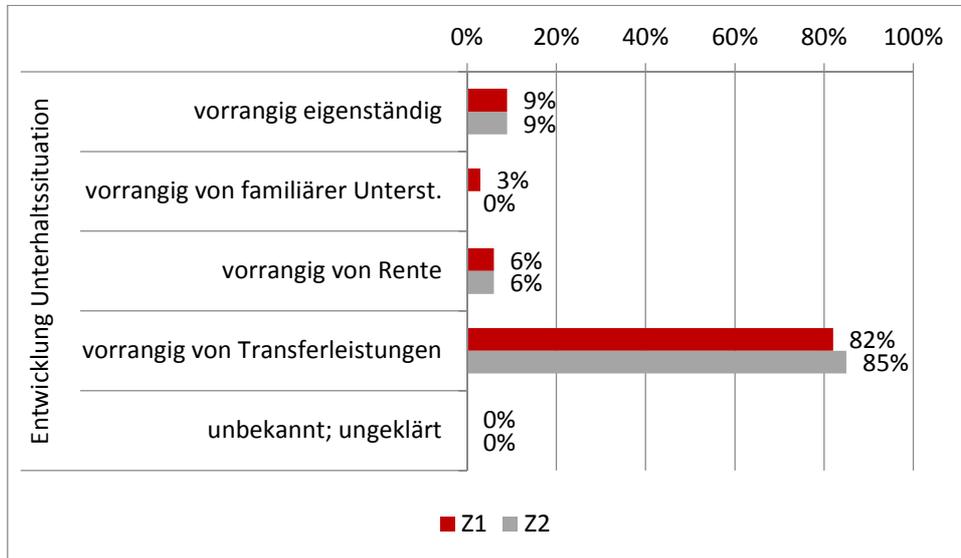
Abb. 11: Entwicklung der TN-Arbeits- und Beschäftigungssituation



- d) Weitestgehend unverändert bleibt die Unterhaltssituation der Teilnehmenden. Trotzdem lassen sich Veränderungen auch hier mit gezielten Qplus-Aktivitäten in Verbindung bringen.

gen: Dort, wo familiäre Unterhaltsleistungen wegbrechen, wird für eine alternative finanzielle Versorgung gesorgt (vgl. Abb. 12: Entwicklung der TN-Unterhaltssituation).

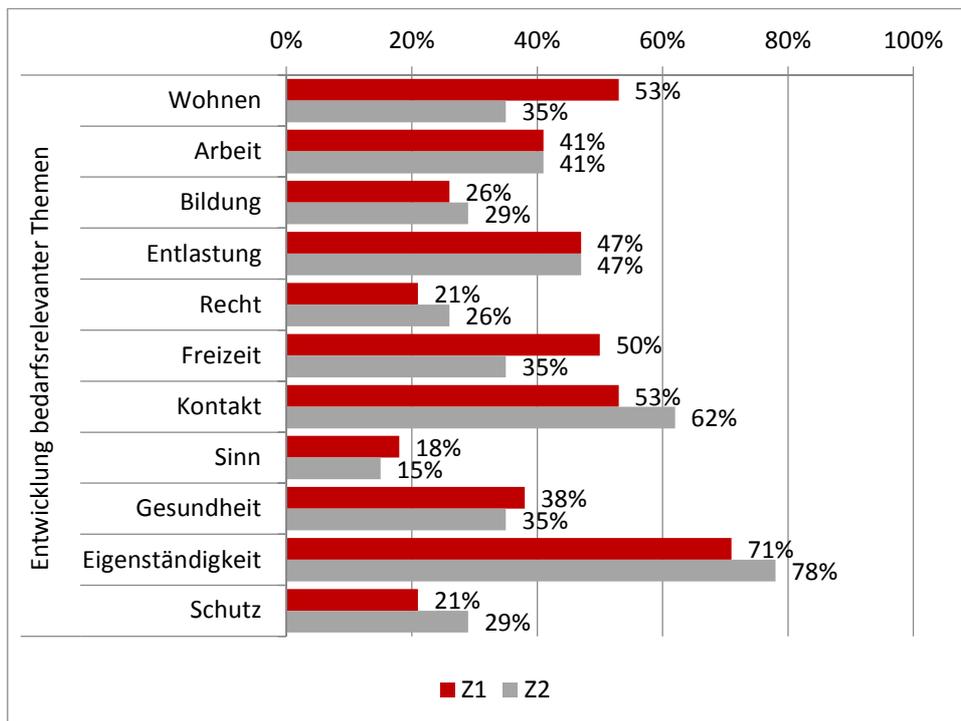
Abb. 12: Entwicklung der TN-Unterhaltssituation



Veränderungen in Bezug auf thematisierte Bedarfe bestätigen zunächst, dass die Teilnehmenden im Verlauf von Qplus eine angemessenere Hilfsmittelausstattung, Veränderungen/Absicherungen ihres Wohnens, mehr Klarheit in ihrer Unterhaltssituation und mehr Struktur in ihrem Alltagsablauf erhalten. Die Bedarfsentwicklung (vgl. Abb. 13: Entwicklung bedarfsrelevanter Themen) macht zudem deutlich, dass

- durch Veränderung der Wohnsituation bspw. einhergehend mit Herauslösung aus familiären oder vollversorgenden stationären Strukturen und/oder mit Verlassen der gewohnten Umgebung, das Bedürfnis nach Schutz wächst.
- sich das Bedürfnis nach Arbeit durch Einbindung in tagesstrukturierende Maßnahmen (TSM) oder in ehrenamtliche Tätigkeit nicht reduziert.
- durch die Reduzierung von Problemdruck (bspw. in den Bereichen Wohnen und Gesundheit) neue Freiräume entstehen, die es ermöglichen sich anderen/weiterführenden Themen (wie Bildung und Kontakt) zuzuwenden.

Abb. 13: Entwicklung bedarfsrelevanter Themen



### 3.2 Veränderungen der Unterstützung der Teilnehmenden

Mit dem Qplus-Monitoring-Instrument werden zum jeweiligen Erhebungszeitpunkt – zum einen – die faktisch gewährten kostenpflichtigen Wochenstunden an Profileistungen gemäß SGB XII und SGB XI (Eingliederungshilfe und Pflege) erfasst. Zum anderen wird der wöchentliche Stundenumfang der faktisch in Anspruch genommenen Unterstützungen erfasst und hierbei unterschieden in

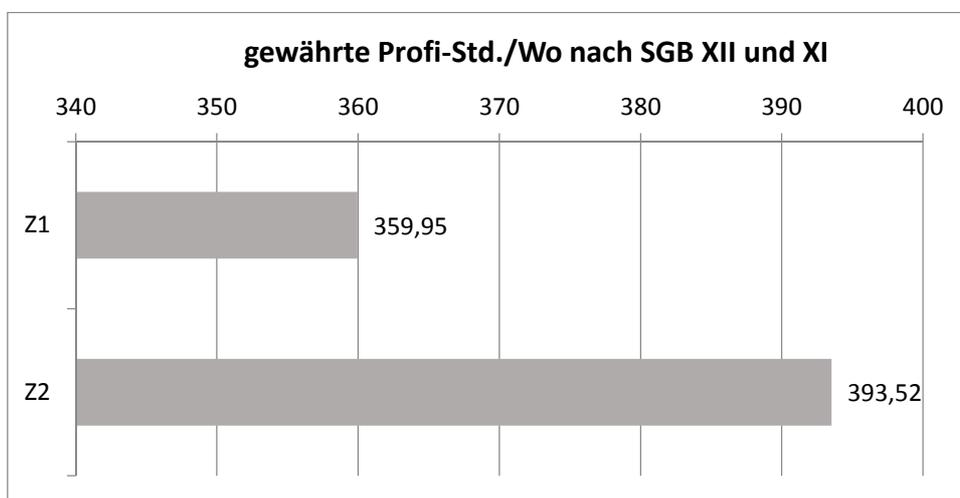
- Leistungen von Angehörigen (Verwandten, Lebensgemeinschaftspartnern),
- Leistungen sozialräumlicher Einrichtungen,
- Kostenfreie (Ehrenamt durch Mitbewohner, Freunde, Nachbarn)/ggf. kostenpflichtige Nicht-Profileistungen (bspw. Putzhilfen),
- kostenpflichtigen Profileistungen.

Diese Form der „aufgesplitteten“ Erfassung von Unterstützungsleistungen ermöglicht insbesondere eine differenzierte Betrachtung von Veränderungen im Unterstützungssetting der Qplus-Teilnehmenden.

### a) Entwicklung kostenpflichtiger Profileistungen gemäß SGB XII und SGB XI

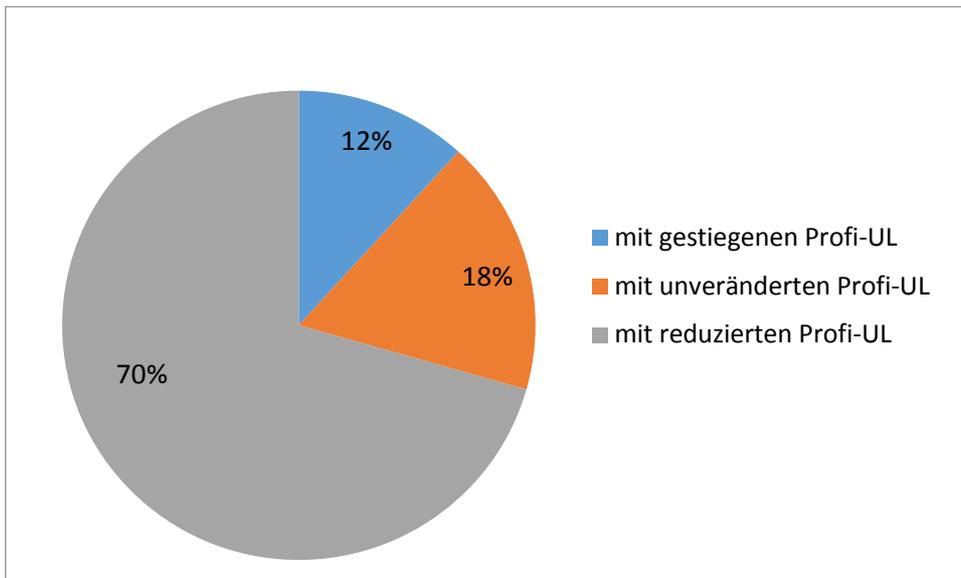
Zum 2. Erhebungszeitpunkt (Z2) war bei den 34 Teilnehmenden, deren Monitoring-Daten eine Gegenüberstellung erlauben, ein Gesamtvolumen von knapp 394 Wochenstunden an faktisch gewährten kostenpflichtigen Profileistungen gemäß SGB XII und SGB XI (Eingliederungshilfe und Pflege) gegeben (vgl. Abb. 14: Entwicklung TN-Gesamt-Leistungsvolumen an Wochen-Profi-Stunden gem. SGB XII und SGB XI). Gegenüber dem zu Beginn der Qplus-Begleitung gegebenen Gesamtvolumen von knapp 360 Std./Wo entspricht dies einer Steigerung von 33,57 Leistungsstunden.

Abb. 14: Entwicklung TN-Gesamt-Leistungsvolumen an Wochen-Profi-Stunden gem. SGB XII und SGB XI



Eine nähere Betrachtung zeigt, dass sich die Steigerung von 33,57 Leistungsstunden auf lediglich 4 der insgesamt 34 Teilnehmenden verteilt (Gruppe A). Bei 6 Teilnehmenden ist das Leistungsvolumen an Profi-Wochenstunden gem. SGB XII und SGB XI unverändert geblieben (Gruppe B), während sich das Leistungsvolumen bei 24 Teilnehmenden im Verlauf der Qplus-Begleitung reduziert hat (Gruppe C). Prozentual entspricht dies einem Anteil von 70% der Teilnehmenden (Gruppe C), bei denen sich die Stundenanzahl an professioneller Unterstützung gem. SGB XII und SGB XI im Verlauf verringert hat (vgl. Abb. 15: Verteilung der Entwicklung an Profi-Unterstützungsleistungen gem. SGB XII und SGB XI).

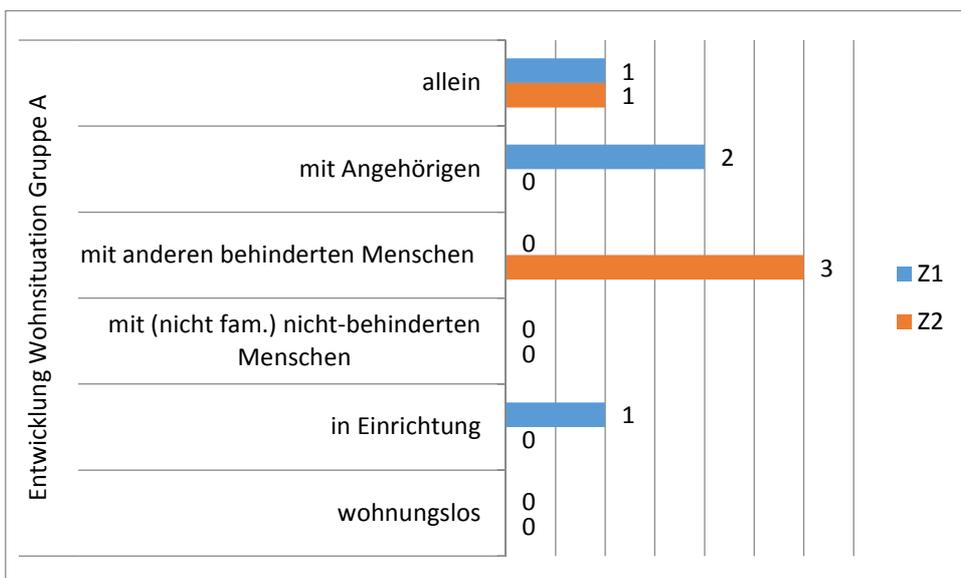
Abb. 15: Verteilung der Entwicklung an Profi-Unterstützungsleistungen gem. SGB XII und SGB XI



Ob und in welche Richtung sich das SGB-Leistungsvolumen verändert, steht in Zusammenhang mit der Dringlichkeit und Komplexität jener Herausforderungen, die an die Qplus-Begleitung gerichtet sind. Dies lässt sich am Beispiel der Veränderung der Wohnsituation der Qplus-Teilnehmenden veranschaulichen:

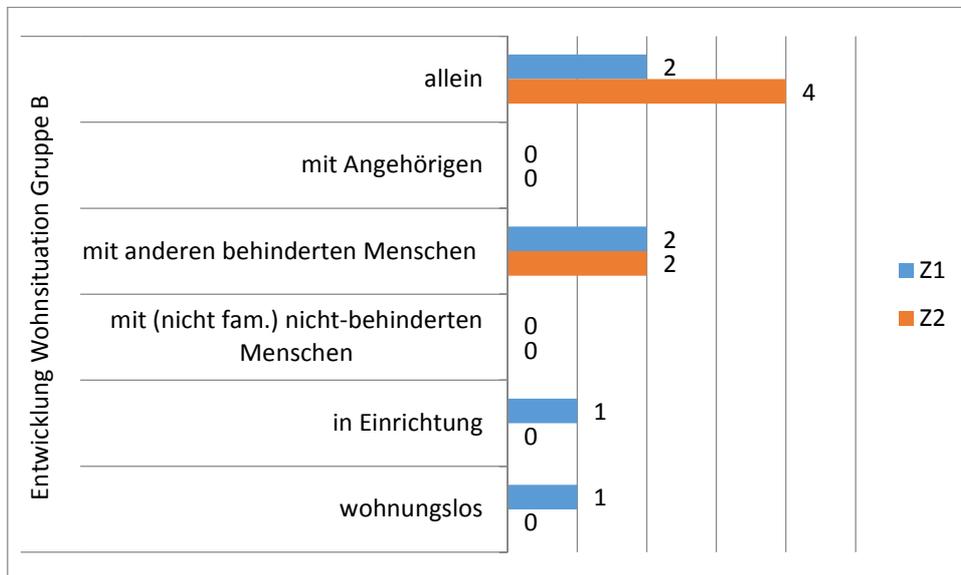
In jener Gruppe von Teilnehmenden mit gestiegenem Leistungsvolumen, lässt sich die Steigerung in drei von vier Fällen mit solchen Brüchen in deren Lebenssituation (Tod, Erkrankung versorgender/betreuender Angehöriger) in Verbindung bringen, die eine zeitnahe Umgestaltung der Wohnsituation und eine Reorganisation von Pflege und Versorgung unumgänglich machen (vgl. Abb. 16: Veränderung der Wohnsituation der TN mit gestiegenem SGB-Leistungsvolumen).

Abb. 16: Veränderung der Wohnsituation der TN mit gestiegenem SGB-Leistungsvolumen



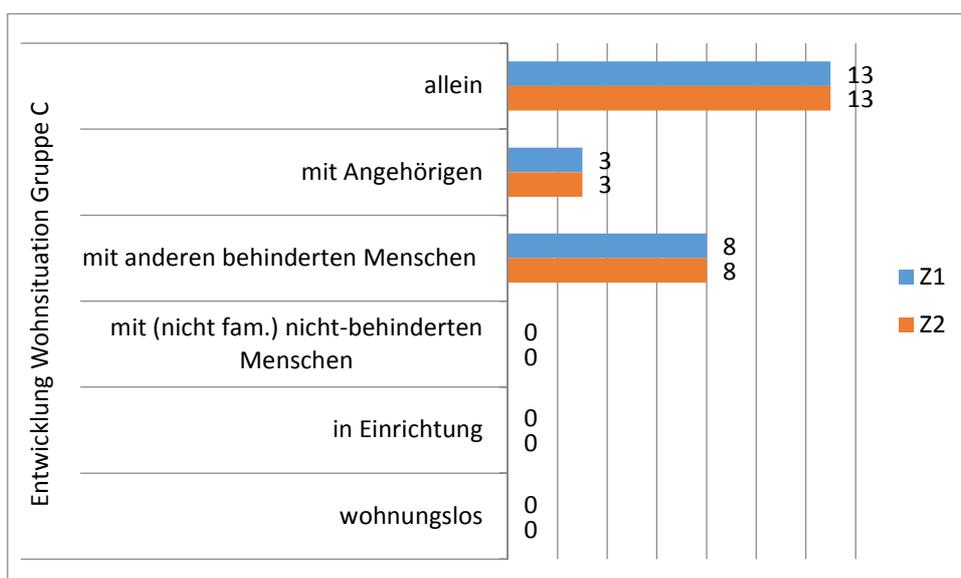
Geschieht die notwendige Neuordnung der Wohnsituation weniger „unter Druck“, bleibt das Leistungsvolumen unverändert (vgl.: Abb. 17: Veränderung der Wohnsituation der TN mit unverändertem SGB-Leistungsvolumen).

Abb. 17: Veränderung der Wohnsituation der TN mit unverändertem SGB-Leistungsvolumen



Reduzieren kann sich das Leistungsvolumen am ehesten dort, wo die Qplus-Begleitung auf eine bereits relativ geordnete Situation der Teilnehmenden trifft, in der bspw. keine durch äußere Einflüsse erzwungene Veränderung der Wohnsituation ansteht (vgl.: Abb. 18: Veränderung der Wohnsituation der TN mit Reduzierung des SGB-Leistungsvolumens).

Abb. 18: Veränderung der Wohnsituation der TN mit Reduzierung des SGB-Leistungsvolumens



## b) Veränderungen im Gesamtgefüge des Unterstützungssettings

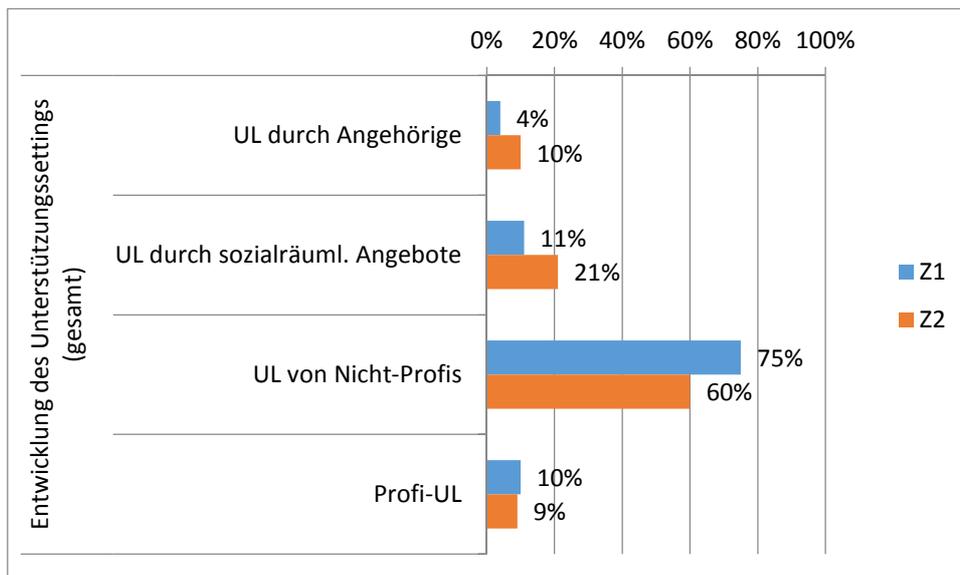
Neben der Frage nach Veränderungen des Stundenvolumens kostenpflichtiger Profileistungen gemäß SGB XII und SGB XI interessiert, ob und inwieweit sich unter Qplus-Begleitung das Unterstützungssetting als Gesamtgefüge an Unterstützung

- durch Angehörigen (Verwandten, Lebensgemeinschaftspartnern),
- durch sozialräumlicher Einrichtungen,
- durch kostenfreie (Ehrenamt durch Mitbewohner, Freunde, Nachbarn)/ggf. kostenpflichtige Nicht-Profileistungen (z.B. Putz-/Haushaltshilfen),
- durch kostenpflichtige Profileistungen

verändert bzw. verändern kann.

Diese Frage lässt sich eindeutig mit Ja beantworten: Auf das Gesamt der 34 Fälle bezogen, zeigt sich vor allem eine Verlagerung von Profi-Leistungen und teils kostenpflichtigen Nicht-Profileistungen hin zu sozialräumlichen und familiären Unterstützungen (vgl. Abb. 19: Entwicklung des Unterstützungssettings, gesamt)

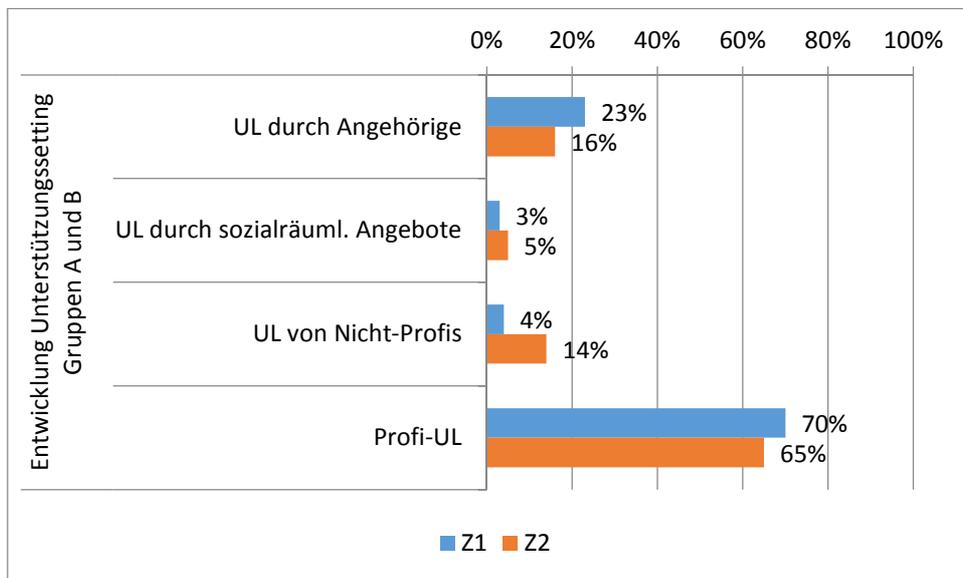
Abb. 19: Entwicklung des Unterstützungssettings, gesamt



Bei näherer Betrachtung zeigt sich, dass die Dringlichkeit und Komplexität der an die Qplus-Begleitung gerichteten Herausforderungen auch auf die Möglichkeiten einer Veränderung des Unterstützungssettings im Sinne prozentualer Verschiebungen der jeweiligen Anteile Einfluss nimmt.

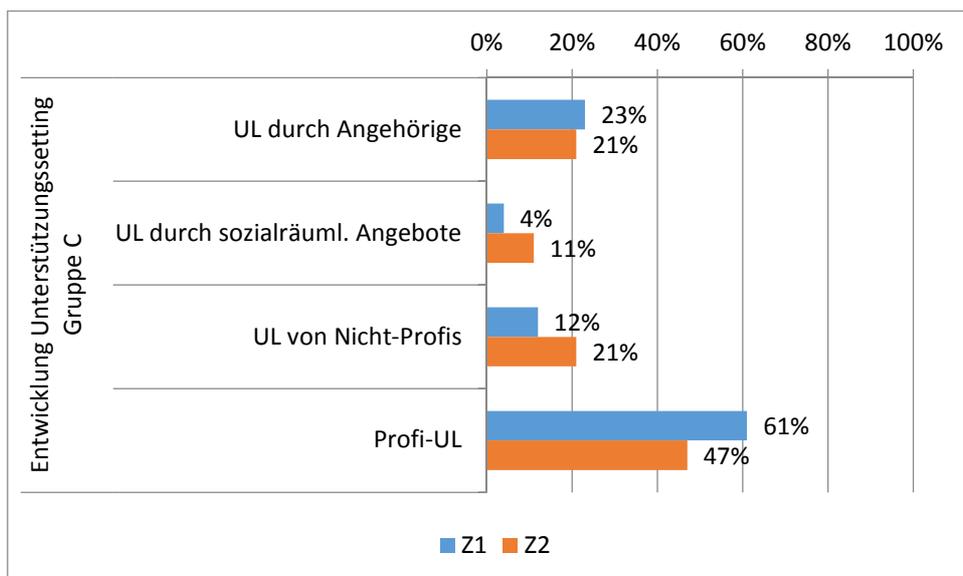
In der Gruppe mit gestiegenem und unverändertem Gesamtleistungsvolumen verschieben sich insbesondere die Anteile an Angehörigen- und Profileistungsstunden hin zu einem steigenden Anteil an kostenfreien und ggf. kostenpflichtigen Nicht-Profileistungen, während die Ausschöpfung sozialräumlicher Angebote relativ gering bleibt (vgl. Abb. 20: Entwicklung des Unterstützungssettings bei TN mit gleichbleibenden und gestiegenen SGB-Leistungsvolumen).

Abb. 20: Entwicklung des Unterstützungssettings bei TN mit gleichbleibenden und gestiegenen SGB-Leistungsvolumen



In der Gruppe mit im Qplus-Verlauf reduziertem Gesamtleistungsvolumen bleibt hingegen der Anteil der Angehörigenleistungen vergleichsweise stabil. Gleichzeitig reduzieren sich hier die Profi-Leistungen und werden ersetzt durch Nicht-Profileistungen und sozialräumliche Angebote (vgl. Abb. 21: Entwicklung des Unterstützungssettings bei TN mit Reduzierung des SGB-Leistungsvolumens).

Abb. 21: Entwicklung des Unterstützungssettings bei TN mit Reduzierung des SGB-Leistungsvolumens



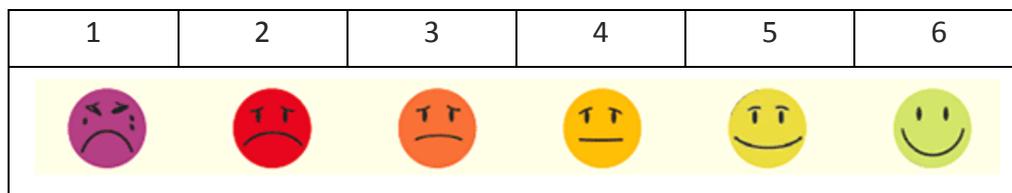
Es spricht demnach einiges dafür, dass eine Ausschöpfung ehrenamtlicher Strukturen und sozialräumlicher Angebote zur Re-Organisation des Unterstützungssettings der Qplus-Teilnehmenden

dort am ehesten möglich scheint, wo die Anforderungen angestrebter Veränderungen zwar hoch, aber nicht zu hoch sind.

#### 4. Situation und Situationsveränderungen aus Sicht der Qplus-Teilnehmenden

Eine Rückmeldung darüber, ob die Qplus-Teilnehmenden selbst ihre Situation unter Inanspruchnahme von Qplus verändert erleben und ob Qplus und unterschiedlichen Lebensbereichen zu einem Zugewinn an Zufriedenheit führt, wird mit Hilfe eines Fragebogens (Qplus TN-Selbsteinschätzung) erhoben.

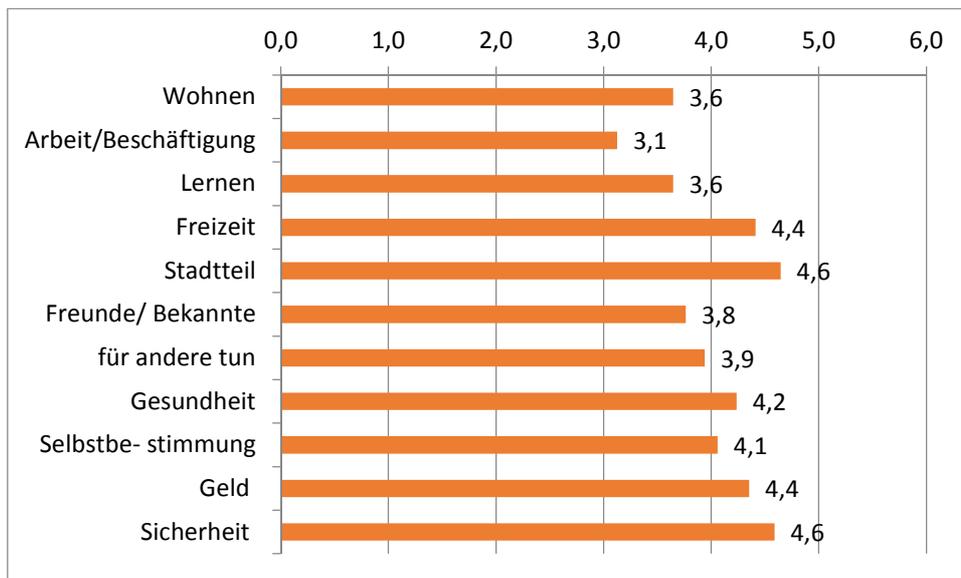
Die TN-Einschätzungen werden einmal zu Beginn der Qplus-Begleitung und in Folge jeweils in 12-monatigen Abständen eingeholt. Hierzu ist der/die Qplus-Teilnehmende aufgefordert, den Grad seiner/ihrer Zustimmung zu Aussagen bezogen auf 11 zentrale Lebensbereiche entlang einer Smiley-Skalierung (1 = stimmt gar nicht; 6 = stimmt voll und ganz) anzugeben.



Ende August 2016 lagen insgesamt 23 Einschätzungsbögen zur Auswertung vor. Hiervon beziehen sich 17 auf die Anfangssituation der Qplus-Begleitung (Z1) und 6 auf eine zweite Erhebung im Verlauf (Z2). Damit lässt sich zum einen nachzeichnen, wie die Teilnehmenden ihre Situation zu Beginn der Qplus-Begleitung einschätzen; Zum anderen ist abbildbar, ob und in welchen Lebensbereichen die Teilnehmenden ihre Situation im Zuge der Qplus-Begleitung verändert erleben. Letzteres stützt sich auf eine noch „sehr dünne“ Datenlage. Die diesbezüglichen Befunde deuten demnach auf eine Tendenz, die im weiteren Qplus-Verlauf überprüft werden muss.

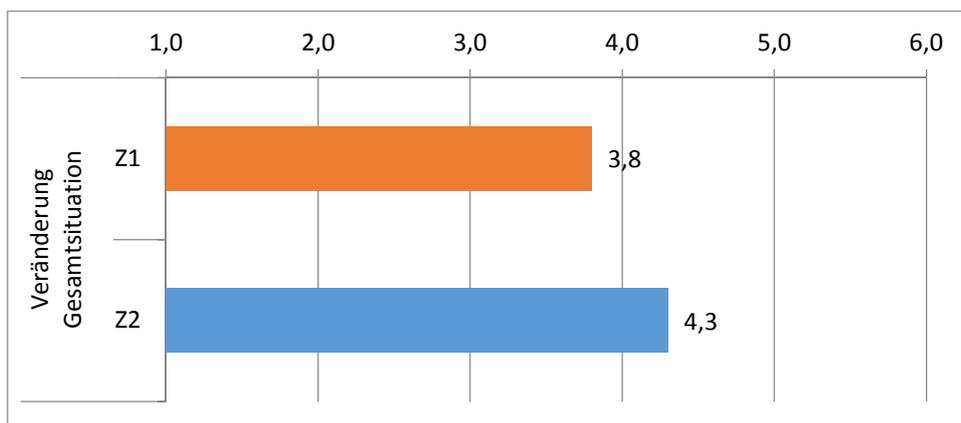
Die 17 Situationseinschätzungen zur **Anfangssituation** (Z1) belegen mit einem Mittelwert von 4,0 (bei einem maximal erreichbaren Wert von 6) insgesamt eine – wenn auch nicht dramatische, aber dennoch wenig zufriedenstellende Gesamtsituation jener Personen, die Qplus-Begleitung suchen. In keinem Lebensbereich wird die Situation vollumfänglich zufriedenstellend erlebt. Dies betrifft insbesondere die Bereiche Arbeit und Beschäftigung, Wohnen und Bildung (vgl. Abb. 22: Z1-Situationseinschätzungswerte, gesamt 2016).

Abb. 22: Z1-Situationseinschätzungswerte, gesamt 2016



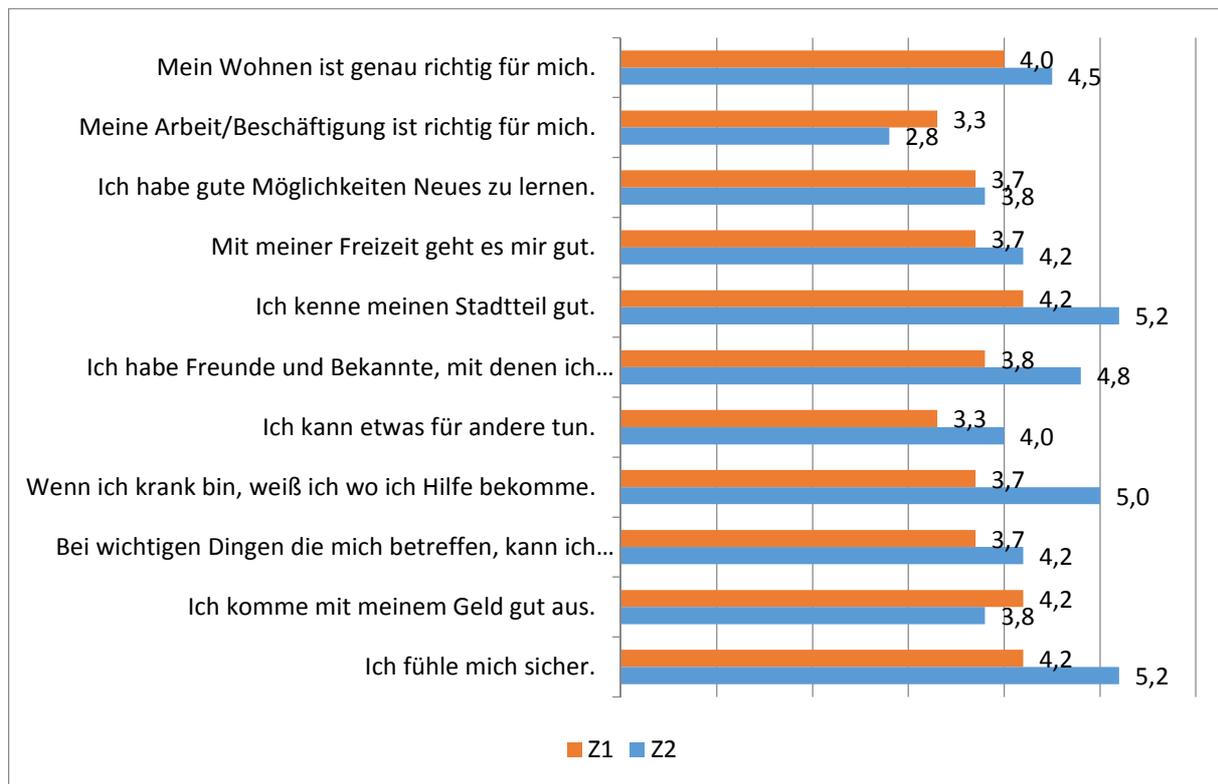
Ob und in welchen Lebensbereichen sich die Situation der Qplus-Teilnehmenden im Verlauf der Qplus-Begleitung verändert hat, lässt sich entlang jener 6 Fälle abbilden, die eine Gegenüberstellung von Z1- und Z2-Situationseinschätzungen erlauben. Hiernach ist tendenziell erkennbar, dass die Qplus-Teilnehmenden ihre Gesamtsituation (errechnet aus den Z1- und Z2-Gesamtsituationen als Mittelwerte aller 11 Einschätzungsbereiche) nach einer 12-monatigen Qplus-Laufzeit insgesamt verbessert sehen (vgl. Abb. 23: Entwicklung des Gesamtsituationswerts 2016).

Abb. 23: Entwicklung des Gesamtsituationswerts 2016



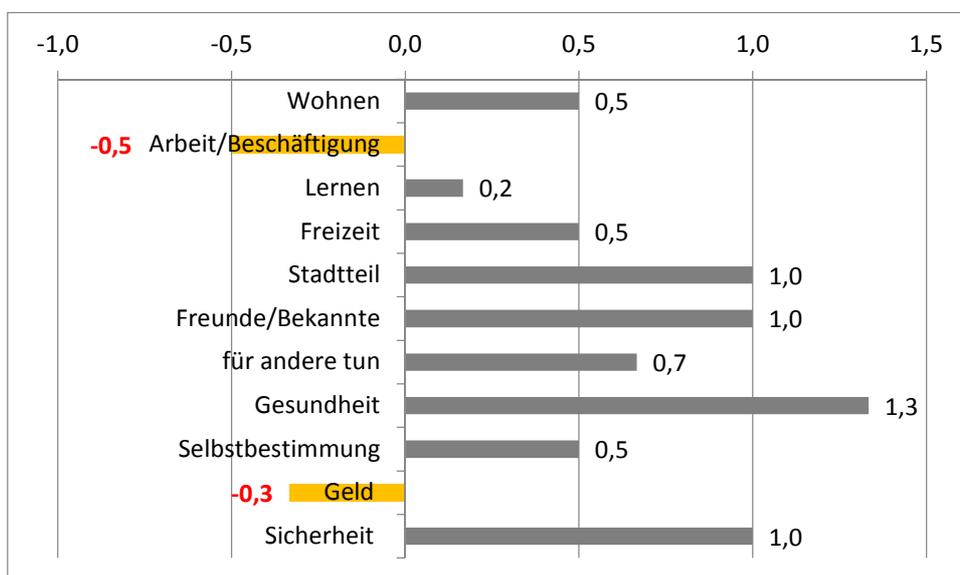
Diese Verbesserung betrifft 9 der 11 erfragten Lebensbereiche. Sie wird insbesondere mit der Verankerung im Stadtteil, der Versorgung im Krankheitsfall, dem Sicherheitserleben, Aktivitäten mit Freunden und Bekannten und der Wohnsituation in Verbindung gebracht (vgl. Abb. 24: Entwicklung der Situationswerte 2016).

Abb. 24: Entwicklung der Situationswerte 2016



Besonders deutlich zeigt sich ein Zuwachs an Zustimmung bei der Aussage „Wenn ich krank bin, weiß ich wo ich Hilfe bekomme“, sowie bei den Aussagen: „Ich fühle mich sicher“, „Ich kenne meinen Stadtteil gut“, „Ich habe Freunde und Bekannte, mit denen ich etwas unternehmen kann“. Daneben reduziert sich die Zustimmung zu den Aussagen, mit dem eigenen Geld auszukommen und mit der eigenen Arbeits- und Beschäftigungssituation einverstanden zu sein (vgl. Abb. 25: Veränderungsquoten Situationswerte 2016).

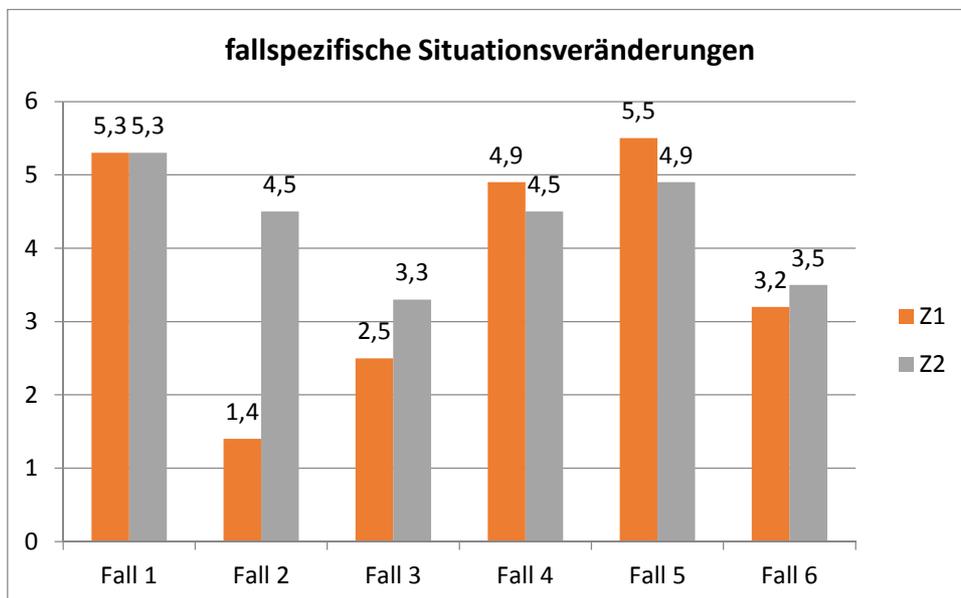
Abb. 25: Veränderungsquoten Situationswerte 2016



Kurz: Fallübergreifend betrachtet, hat sich aus Sicht der (6) Qplus-Teilnehmenden deren Gesamtsituation insbesondere in Bezug auf gesundheitliche Versorgung und Teilhabe am sozialen Leben im Qplus-Verlauf verbessert. Offen bleibt, ob sich die finanzielle Situation sowie die Arbeits- und Beschäftigungssituation der Teilnehmenden faktisch verschlechtert hat, oder ob dies auf ein (letztlich bspw. mit einem Zuwachs an sozialer Teilhabe in Verbindung stehendes) gestiegenes Anspruchsniveau zurückzuführen ist.

Die aggregierten Befunde (lt. Abb. 24: Entwicklung der Situationswerte 2016) integrieren sechs individuelle, fallspezifische Situationsveränderungen (vgl. Abb. 26: fallspezifische Situationsveränderungen 2016), die auch hier eine Dreiteilung erkennen lassen: Aus Sicht eines/r Teilnehmenden ist die Situation insgesamt unverändert geblieben; drei Teilnehmende erleben ihre Situation verbessert, während zwei ihre Situation verschlechtert sehen.

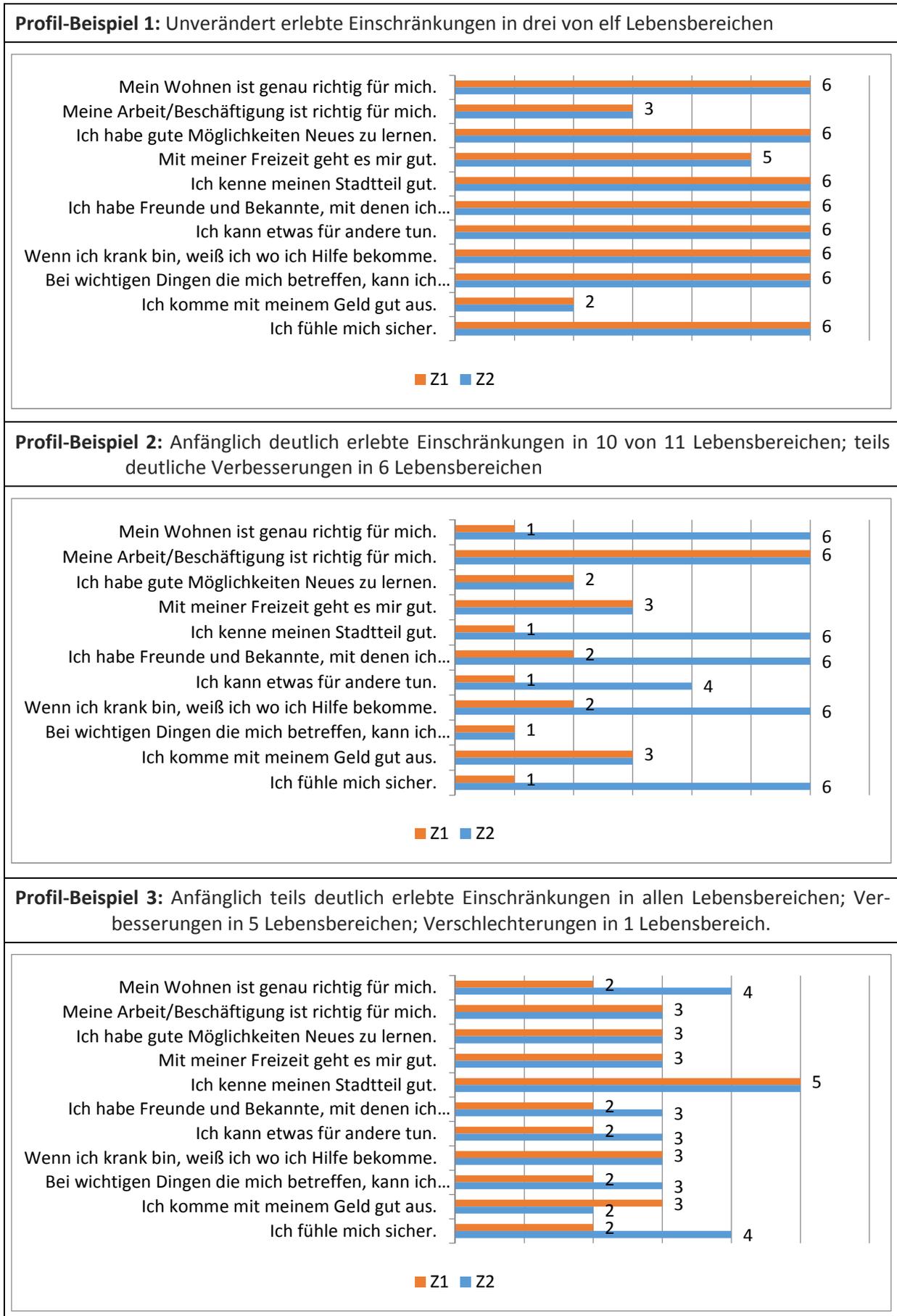
Abb. 26: fallspezifische Situationsveränderungen 2016



Im Detail betrachtet zeigen die fallspezifischen Einschätzungsprofile Unterschiede sowohl bezogen auf die Ausgangssituation, bezogen auf Veränderungen im Verlauf als auch bezogen auf weiterhin bestehende Bedarfe (vgl. Abb. 27: Gegenüberstellung unterschiedlicher fallspezifischer Situations-Einschätzungsprofile).

Sie veranschaulichen zudem, dass eine relativ günstige/zufriedenstellende Ausgangssituation (wie bei Profil-Beispiel 1) ebenso wenig Garant ist für Verbesserungen im Verlauf wie eine ungünstige/wenig zufriedenstellende Ausgangssituation (wie bei Profil-Beispiel 3).

Abb. 27: Gegenüberstellung unterschiedlicher fallspezifischer Situations-Einschätzungsprofile

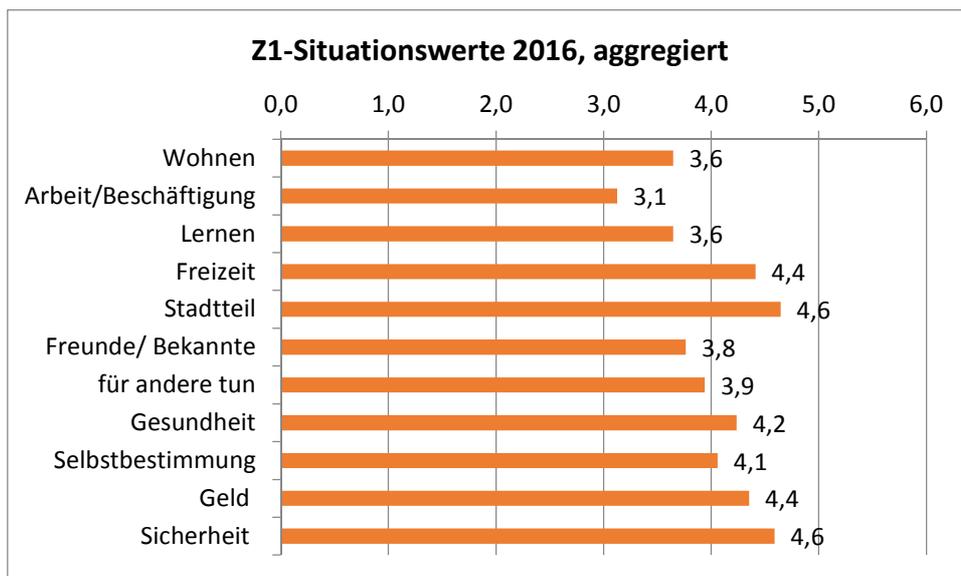


Neben Dringlichkeit und Komplexität der fallspezifischen Anforderungen scheint es demnach die zentrale Herausforderung an die Qplus-Begleitung zu sein, ein individuell passendes, der jeweiligen Situation des Teilnehmenden angemessenes Begleitungssetting zu finden.

Dabei können die Einschätzungen der Teilnehmenden wertvolle Anknüpfungspunkte besonders dann bieten, wenn sie systematisch aufgegriffen werden. Unabhängig davon, ob die Einschätzungen des/der Teilnehmenden eher seine/ihre faktische Situation oder eher sein/ihr Anspruchsniveau spiegeln, lassen sie sich in der Qplus-Begleitung formativ aufgreifen: Die Z1-Einschätzungen geben zunächst wertvolle Hinweise auf die vom Qplus-Teilnehmenden erlebte Situation, entlang derer sich fallspezifisch die Potentiale ebenso wie die Einschränkungen und der Veränderungswillen vertiefend erkunden lassen. Entlang der vom Teilnehmenden gesehenen Veränderungen (bezogen auf Veränderungen der faktischen Situation ebenso wie der Veränderungen im Anspruchsniveau) lassen sich sowohl der bisherige Verlauf reflektieren als auch weiterführende Perspektiven der fallspezifischen Zusammenarbeit erarbeiten.

Daneben lassen sich die Z1-Situationseinschätzungswerte (vgl. Abb. 28: Z1-Situationswerte 2016, aggregiert) sowohl Qplus-intern als auch für die fallübergreifende Zusammenarbeit, Abstimmung und Perspektiventwicklung mit Q8 und anderen Institutionen/Initiativen aufgreifen.

Abb. 28: Z1-Situationswerte 2016, aggregiert



Die hierin enthaltenen Hinweise auf Bereiche, in denen Teilhabe besonders eingeschränkt erlebt wird (aktuell v.a. in den Bereichen „Arbeit/Beschäftigung“, „Wohnen“ und „Bildung/Lernen“) lassen sich bspw. dahingehend hinterfragen, ob die Sozialräume in diesen Bereichen über eine, den Erfordernissen angemessene Ausstattung verfügen, die nicht nur dem allgemeinen, sondern auch dem Bedarf unter Berücksichtigung der besonderen klientspezifischen Anforderungen gerecht wird.

## 5. Merkmale und Muster der Qplus-Fallarbeit

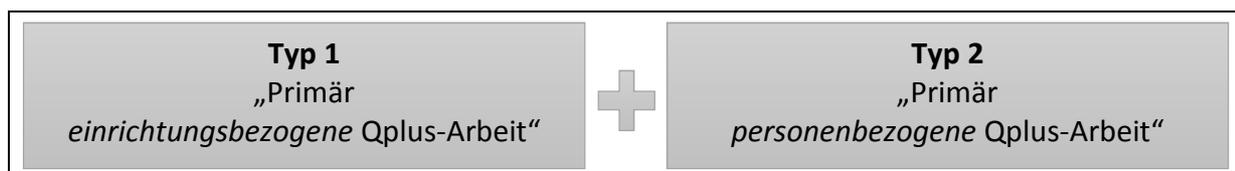
Den Mittelpunkt des Qplus-Projekts bildet die fallspezifische Arbeit, also das unmittelbare Zusammenwirken zwischen dem/der LotsIn, dem/der Qplus-Interessierten (ohne Vereinbarung) bzw. Qplus-Teilnehmenden (mit Vereinbarung) und anderen am Fallgeschehen Beteiligten. Das Fallgeschehen wiederum ist eingebettet in eine (fallunabhängige/fallübergreifende) Projektsteuerung. Auf beiden Ebenen befindet sich Qplus in einem Suchprozess mit wechselseitigen Einflussnahmen: Die Erfahrungen, welche die QuartierlotsInnen in der individuellen Begleitung der Qplus-Teilnehmenden/im individuellen Fallgeschehen gewinnen, bieten – auf beiden Ebenen – wichtige Anhaltspunkte für fortgesetzte Suchbewegungen. Auf Steuerungsebene lassen sie sich zudem aufgreifen, um jene Orientierung gebenden Vorgaben sukzessiv zu schärfen, die den Quartier-LotsInnen in der Verfolgung des fallübergreifenden Projektanliegens zunehmend Handlungssicherheit geben (sollen).

Die von den QuartierlotsInnen erstellten Verlaufsdocumentationen spiegeln die auf den Einzelfall bezogenen Erfahrungen, die im jeweiligen Begleitungsprozess gewonnen werden. Aufgabe der Evaluation ist es, die fallbezogenen Erfahrungen der Qplus-Begleitungen zu bündeln. Eine solche Bündelung lässt sich entlang einer gegenüberstellenden Auswertung von Verlaufsdocumentationen gewinnen: Durch eine systematische Suche nach Besonderheiten, Gemeinsamkeiten und Unterschieden und wiederholtem Abgleich werden diese sukzessiv herausgearbeitet, geschärft und letztlich zu (fallübergreifend) verallgemeinerbaren Typen, Merkmalen und Mustern verdichtet.

### 5.1 Typen der Qplus-Arbeit

Grundlegend lassen sich (z.Z.) zunächst zwei Typen der Qplus-Arbeit auf operativer Ebene ausmachen, die sich durch ihren jeweils im Fokus stehenden Gegenstand voneinander unterscheiden.

Abb. 29: Typen der Qplus-Arbeit



Die „primär einrichtungsbezogene Qplus-Arbeit“ (Typ 1) richtet den Fokus der Qplus-Arbeit auf eine Re-Organisation der pädagogischen Assistenzleistungen innerhalb einer Einrichtungseinheit. Sie ist durch folgende Faktoren gekennzeichnet:

- Die Assistenzleistungen werden für einen begrenzten Zeitraum überwiegend von LotsInnen übernommen.
- Es werden sukzessiv (neue) Assistent/innen akquiriert.
- Die fachliche Anleitung und Reflexion der hinzugezogenen Assistent/innen obliegen den Q-LotsInnen.
- Die personenbezogene Qplus-Arbeit wird im reorganisierten Setting von den LotsInnen fortgeführt.

Bei der „primär personenbezogenen Qplus-Arbeit“ (Typ 2) geht es um die Re-Organisation des Alltags des/der Qplus-Teilnehmenden, die verbunden ist mit folgenden Merkmalen:

- Der/die potentielle TeilnehmerIn wird über Qplus informiert.
- Die Zusammenarbeit wird vereinbart.
- Es findet eine Zielerkundung sowie
- eine zielgerichtete Beratung und Begleitung mit Blick auf die Zielerreichung statt, die sich insbesondere auf folgende Bereiche richtet:
  - Wohnen
  - Beschäftigung/Arbeit
  - Leistungssetting
  - (medizinische, therapeutische, technische) Versorgung
  - Kontakt/Freizeit
- Ergebnisse werden reflektiert.

Auch bei der „primär einrichtungsbezogenen Qplus-Arbeit“ (Typ 1) mündet die Arbeit der LotsInnen letztlich in eine primär individuelle Begleitung der Re-Organisation des TN-Alltags (Typ 2), die durchweg darauf gerichtet ist, ein – den Ausgangsbedingungen und den Interessen des Teilnehmenden entsprechendes – (Unterstützungs-)Setting zu finden. Entlang von „Auftrag“, „Sozialraumressourcen“ „Handlungsgemeinschaft“ und „Konflikten“ als (fallunabhängige) thematische Eckpunkte, richten sich die Suchbewegungen im Qplus-Begleitungsprozess vor allem darauf, diese thematischen Eckpunkte definierend zu konkretisieren und mit dem Definierten einen solchen konkretisierenden Umgang zu finden, der zu gelingendem Alltag der Teilnehmenden beiträgt.

Je nach Definition erlangen die thematischen Schwerpunkte im Begleitungsprozess eine jeweils unterschiedliche Bedeutung und Reichweite, die wiederum Einfluss nehmen sowohl auf die Ausgestaltung als auch auf die Ergebnisse der Qplus-Begleitung.

## 5.2 Auslegungsmuster zum „Auftrag“ der Qplus-Begleitung

In jedem Begleitungsprozess werden die LotsInnen mit von Teilnehmenden „mitgebrachten“ Herausforderungen konfrontiert, die sich in Bezug auf Situationsmerkmale des/der Teilnehmenden und den damit verbundenen Bedarfen voneinander abheben. In Verbindung mit dem übergeordneten Auftrag „gelingender Alltag“ und vor dem Hintergrund der gegebenen/„mitgebrachten“ Herausforderungen werden die Aufträge und Ziele der Qplus-Begleitung fallspezifisch konkretisiert, die in Folge die Grundlagen des Arbeitsbündnisses von TN und LotsIn bilden. Diese Konkretisierungen decken ein breites Spektrum an Arbeitsaufträgen ab und bewegen sich zwischen Sicherstellung/Absicherung bspw. allgemeiner Grund- und Unterstützungsver-sorgung einerseits und Unterstützung persönlicher Entwicklung bspw. entlang der Lebensvorstellungen und -ziele des Teilnehmenden andererseits (vgl. Abb. 30: Qplus-Auftragsspektrum).

Abb. 30: Qplus-Auftragsspektrum

Auftrag „Gelingender Alltag“			
Sicherstellung/Absicherung		Unterstützung persönlicher Entwicklung	
... der Grundversorgung/ Grundausrüstung	... der Unterstützungsleistungen und -ausstattung	... durch Begleitung der Verfolgung persönlicher Ziele	... durch Reflexion teilhaberelevanter Lebenszufriedenheit
z.B.: - Wohnsitz - Einkommen - Meldung/Ausweis - Krankenversicherung	z.B.: bedarfsadäquate - Hilfsmittelausstattung - Pflege - gesundheitliche/ therapeutische Versorgung	z.B.: Veränderung/ Verbesserung der - Wohnsituation - Beschäftigungs-/ Arbeitssituation - Kontaktsituation - Mobilität - Unabhängigkeit/ Selbstbestimmung	z.B. entlang: - Zielerreichung - Alltagsplan - persönlichem Leistungsprofil - Gesamtplan

Einfluss auf die Konkretisierung und Festlegung des Arbeitsauftrags und der Ziele haben zum einen die „mitgebrachten“ (fallspezifischen) Herausforderungen. Zum anderen beeinflusst das Arbeitsselbstverständnis der LotsInnen die Reichweite des Auftrags und bestimmt darüber,

- ob bei der Auftragserkundung das gesamte Spektrum an möglichen Herausforderungen in den Blick genommen wird, und/oder
- ob in der Auftragserkundung von vorneherein bestimmte Bereiche fokussiert bzw. ausgeklammert werden, und/oder

- ob bei einer breiten Auftragslage eine Hierarchisierung von Einzelaufträgen vorgenommen bzw. besprochen wird.

Dies wiederum hat Auswirkungen auf den Umgang mit den von Seiten der Teilnehmenden formulierten Zielen. Ziele wie „Ich will hier (aus dem Seniorenheim) raus“; „Ich will in meiner Wohnung bleiben“; „... mehr Kontakt haben“; „... raus aus Unterstützungssystem“ werden durchaus unterschiedlich aufgegriffen (vgl. Abb. 31: Qplus-Spektrum des Umgangs mit TN-Zielen).

Ob Ziele unhinterfragt als Arbeitsauftrag oder als Ausgangspunkt zur Aushandlung von Etappenzielen aufgegriffen werden, oder ob sie reflektiert vor dem Hintergrund eines Gesamtspektrums potentieller Aufträge als Grundlage zur Aushandlung und Differenzierung von Zielen dienen, verleiht dem Verlauf der Begleitung einen jeweils eigenen Charakter.

Abb. 31: Qplus-Spektrum des Umgangs mit TN-Zielen

Muster des Umgangs mit TN-Zielen		
(1)	(2)	(3)
TN-Ziel gleichgesetzt mit Auftrag	TN-Ziel als Basis zur Aushandlung von Etappenzielen	TN-Ziel als Basis zur Aushandlung von Etappenzielen unter Berücksichtigung des Spektrums potentieller Aufträge

Wird bspw. das Ziel „Ich will hier (aus dem Seniorenheim) raus“ mit „Auftrag gleichgesetzt, fokussiert sich die Begleitung auf die Suche einer alternativen Wohnsituation. Wird es als Grundlage gesehen, Etappenziele zu erarbeiten, erweitert sich die Perspektive der Begleitung beinahe automatisch auf voraussetzende Rahmenbedingungen. Die für die Zielerreichung notwendigen Rahmenbedingungen lassen sich insbesondere dann systematisch erkunden, wenn dabei das Gesamtspektrum potentieller Aufträge (vgl. Abb. 30: Qplus-Auftragsspektrum) berücksichtigt wird, und entsprechend – über eine (alleinige) Veränderung der Wohnsituation hinausgehend – Lebensbereiche wie Arbeit, Kontakt, Gesundheit, Selbstbestimmung/Reflexion ebenso zielfindend thematisiert werden.

### 5.3 Auslegungsmuster von „Sozialraumressourcen“ im Qplus-Begleitungsprozess

Mit der Voranstellung, dass es im Qplus-Projekt um gelingenden Alltag von Leistungsberechtigten im Quartier geht und hierbei alle Potenziale nicht nur der Leistungsberechtigten sondern auch der vorhandenen Quartiersressourcen einbezogen werden sollen, gewinnen sog. Sozialraumres-

ourcen an Bedeutung. Dies spiegeln die individuellen Fallverläufe entlang der Berücksichtigung und Einbeziehung unterschiedlicher Personen und Institutionen, die insgesamt (auch hier) ein breites Spektrum und unterschiedliche Kategorien abdecken (vgl. Abb. 32: Spektrum der Berücksichtigung von Sozialraumressourcen).

Aufgegriffen werden sowohl Einrichtungen, deren Angebote den besonderen Erfordernissen der Qplus-Klientel (1) oder deren speziellen Bedarfen an gesundheitlicher Versorgung (2) bzw. den Bedarfen an allgemeiner Sozialversorgung (3) entsprechen als auch Gegebenheiten allgemeiner Infrastruktur (4) und Ressourcen des persönlichen Umfelds der Teilnehmenden (5).

Abb. 32: Spektrum der Berücksichtigung von Sozialraumressourcen

<b>Spektrum berücksichtigter Sozialraumressourcen</b>				
<b>(1)</b> <b>Spezielle Angebote und Initiativen</b> z.B.:	<b>(2)</b> <b>Einrichtungen der Gesundheitsversorgung</b> z.B.:	<b>(3)</b> <b>Einrichtungen der Arbeits- und Sozialversorgung</b> z.B.:	<b>(4)</b> <b>Einrichtungen allgemeiner Infrastruktur</b> z.B.:	<b>(5)</b> <b>Ressourcen des persönlichen Netzwerks</b> z.B.:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- altonavi</li> <li>- AOK-Angehörigenschulung</li> <li>- Beratungszentrum /Barrierefrei Leben e.V.;</li> <li>- Inklusionsprojekte „Klappe Auf“ (Filmfest) und Forum Inklusion;</li> <li>- Treffpunkt altona/ Nachbarschaftstreff;</li> <li>- Q8-Arbeitsgruppe zum Aufbau eines Unterstützungsnetzwerkes;</li> <li>- Q8-Kollegin</li> <li>- Qplus-Cafe/Frühstück</li> <li>- Seniorentreffpunkt Silbersack</li> <li>- Tagesförderung Lawaetzweg</li> <li>- Mieterverein/rechtliche Unterstützung</li> <li>- LeNa-Projekt</li> <li>- Kaffeerrunde im Wohnprojekt LeNa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Krankenkasse</li> <li>- Krankenhäuser/ Fachabteilung</li> <li>- niedergelassene Haus- und Fachärzte</li> <li>- niedergelassene Therapeuten (Physio-, Ergo-; Psychotherapie)</li> <li>- Orthopädietechnik, -werkstatt</li> <li>- Technische Dienste</li> <li>- Medizinisches Zentrum für erwachsene Menschen mit Behinderung (MZEB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WfB</li> <li>- Alsterarbeit mit diversen Arbeitsbereichen, Freizeitmodulen und Integrationservice</li> <li>- Projekt NUEVA der Hamburger Arbeitsassistenten;</li> <li>- Arge Einfal</li> <li>- Bildungsträger Alraune ggmbH</li> <li>- Förderungswerk</li> <li>- Jobcenter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bank</li> <li>- Bäckerei</li> <li>- Disco</li> <li>- Kneipe/ Restaurant</li> <li>- Drogerie</li> <li>- Hallenbad</li> <li>- Kiosk</li> <li>- Reisebüro</li> <li>- Supermarkt</li> <li>- Schuhladen</li> <li>- SAGA GWG,</li> <li>- Diakonie-Magazin</li> <li>- Facebook</li> <li>- Ehrenamt</li> <li>- Begleitservice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eltern-/teil</li> <li>- Geschwister</li> <li>- Freunde</li> <li>- Mitbewohner/in</li> <li>- Hauswart</li> <li>- Nachbarn</li> <li>- Haushaltshilfe</li> <li>- Hausgemeinschaft im Nachbarhaus;</li> </ul>

Die Aufstellung berücksichtigter Personen und Einrichtungen zeigt zunächst, was von Qplus-Seite (derzeit) überhaupt als Sozialraumressource und/oder als relevant für den Begleitungsprozess definiert/gesehen wird.

Aktuell zeichnen die Falldokumentationen ein Bild, in dem die Ausschöpfung von Sozialraumressourcen sich mehr auf „Spezialdienste“ und weniger auf „Ressourcen des persönlichen Netzwerks“ konzentriert. Zum Teil ergibt sich diese Gewichtung aus den „mitgebrachten“ (fallspezifischen) Anforderungen. Andernteils steht sie damit in Verbindung, in welcher Weise das Qplus-Anliegen der Einbeziehung von Quartiersressourcen angegangen und ausgedeutet wird.

Ob Sozialraumressourcen grundsätzlich eher als Mittel zur Problembeseitigung oder eher als Mittel zur Erweiterung von Möglichkeiten aufgefasst werden, bestimmt darüber, welche Personen und Einrichtungen im Sozialraum überhaupt als bedeutsam gesehen werden (vgl. Abb.33: Einfluss der Herangehensweise auf die Einbeziehung von Quartiersressourcen). Das heißt, je nach Herangehensweise verschiebt sich der Fokus jener Sozialraumressourcen, die als relevant für den Begleitungsprozess gesehen und einbezogen werden.

Abb. 33: Einfluss der Herangehensweise auf die Einbeziehung von Quartiersressourcen

<b>Muster der Ausschöpfung von Sozialraumressourcen</b>		
problemzentriert		ressourcenorientiert
(1)	(2)	(3)
fokussiert auf themenspezifische (Gesundheit/Pflege, Arbeit, Freizeit, Kontakt) professionelle Angebote und Akteure im Sozialraum	Berücksichtigung allgemeiner, öffentlich zugänglicher Infrastruktur wie Straßen, Plätze, Geschäfte, Kino, Disco etc.)	Berücksichtigung sozialer Ressourcen wie  Freiwillige, Familienangehörige, Freunde, Nachbarn

Die grundlegende Herangehensweise (problem- vs. ressourcenorientiert) beeinflusst insbesondere die thematische (kategoriale) Breite, der für die Qplus-Begleitung als relevant gesehenen Sozialraumressourcen. Für die inhaltliche Tiefe des Umgangs mit Sozialraumressourcen spielt daneben eine Rolle, wie weitreichend der Qplus-Auftrag der Einbeziehung von Quartierressourcen für den Begleitungsprozess ausgelegt wird (vgl. Abb. 34: Spektrum der Auslegung des Auftrags zur Einbeziehung von Quartierressourcen).

Abb. 34: Spektrum der Auslegung des Auftrags zur Einbeziehung von Quartierressourcen

<b>Muster der Auslegung des Auftrags zur Einbeziehung von Quartierressourcen</b>		
(1)	(2)	(3)
Erkundung und Einbindung von Ressourcen, die in der Lebenswelt/ Situation der Teilnehmenden eine erkennbare Rolle spielen.	Erkundung und Einbindung von Ressourcen, die noch außerhalb der Lebenswelt der Teilnehmenden liegen, aber für das Fallgeschehen mobilisiert werden können.	Fortgesetzte Erkundung und Einbindung neugewonnener Kenntnisse, Kontakte und Ressourcen im Quartier im Kontext der Fallarbeit.

Ob nahräumliche Gegebenheiten gesehen, aufgegriffen und dem/der Teilnehmenden ebenso wie den am Fallgeschehen Beteiligten mit Blick auf Alltagsgelingen des Qplus-TN zur Ausschöpfung angeboten werden, hängt wesentlich davon ab, was überhaupt als sozialräumliche Ressource definiert und welcher Zweck der Ausschöpfung grundlegend zugeschrieben wird.

#### **5.4 Auslegungsmuster der „Handlungsgemeinschaft“ im Qplus-Begleitungsprozess**

Als Personen die im Qplus-Prozess einen Beitrag zur Zielerreichung bzw. zum Alltagsgelingen des Qplus-TN leisten oder leisten sollten, werden – neben Teilnehmenden und LotsIn – vor allem gesetzliche BetreuerInnen, (persönliche) AssistentInnen, Assistenzteamleitungen, Mitbewohnende, freiwillige Helfer genannt und teils Familienangehörige, Freunde und Bekannte in den Dokumentationen aufgeführt.

Wer davon zu jenen Personen zählt, die aktiv und kontinuierlich einen Beitrag zum Alltagsgelingen des Qplus-TN leisten (können) und hierüber und im Sinne der Abstimmung und Koordination von Einzelbeiträgen wiederkehrend im Austausch/in stehen – also eine „Handlungsgemeinschaft“ Fallgeschehen bilden, ist selten klar definiert. Erkennbar sind hingegen Tendenzen der Auslegung von „Handlungsgemeinschaft“, die das Spektrum von eng nach weit umfassen (vgl. Abb. 35: Tendenzen der Definition von „Handlungsgemeinschaft“).

Abb. 35: Tendenzen der Definition von „Handlungsgemeinschaft“

<b>Muster der Ausdeutung von „Handlungsgemeinschaft“</b>		
(1)	(2)	(3)
<b>primäre Handlungsgemeinschaft</b>	<b>erweiterte Handlungsgemeinschaft</b>	<b>ausgeweitete Handlungsgemeinschaft</b>
... entspricht: - Qplus-TN - Oplus-Lots/in - Gesetzliche Betreuer/in	... entspricht: primäre Handlungsgemeinschaft plus - Persönliche Assistenz, - involvierte Assistent/innen, - involvierte ehrenamtliche/freiwillige Helfer	... entspricht: erweiterte Handlungsgemeinschaft plus Personen aus - Familie - Freundeskreis - Mitbewohner/innen - Nachbarschaft/ Quartier  Ggf. plus involvierte Personen aus - Fahrdienst/Begleitservice - Hausverwaltung - WfB - Pflegedienst - Fallmanagement - Gesundheitsversorgung/-Hilfsmittelberatung

Als „Handlungsgemeinschaft“ im o.g. Sinne wird (z.Z.) vorrangig das Zusammenwirken vom Teilnehmenden und LotsIn gesehen, in das ggf. die gesetzliche Betreuung wiederkehrend einbezogen wird. Eher im Sinne des Informationsaustauschs (weniger im Sinne einer „Handlungsgemeinschaft“) einbezogen werden v.a. involvierte Assistenzfachkräfte und freiwillige Helfer; selten teilinvolvierte Familienangehörige, Freunde und Bekannte und noch seltener weitere Personen (wie Pflegekräfte, Haushaltshilfen, Fahrdienste, WfB-Mitarbeitende), die offenkundig einen Anteil am Alltagsgelingen des Teilnehmenden haben.

Zu fragen bleibt, welche Auslegung von „Handlungsgemeinschaft“ am ehesten einer Qplus-Arbeit entspricht, die neben Schritte in Richtung eines gelingenden Alltags auch neue Unterstützungsformen zu entwickeln sucht.

## 5.5 Auslegungsmuster der „Konfliktbearbeitung“

Mit der Ausrichtung des Qplus-Projekts als Suchprozess ist zwangsläufig verbunden, dass unterschiedliche Vorstellungen und Interessen auf unterschiedlichen Ebenen (z.B. Qplus und Behörde; aufeinandertreffen und hieraus Konflikte resultieren können. In den Verlaufsdocumenten – und damit den Qplus-Begleitungsprozess tangierend – aufgeführt werden unterschiedliche Konflikte. Zum einen geht es um Konflikte, die sich im Qplus-TN selbst und/oder zwischen Teilnehmenden und LotsIn abspielen und bspw. daraus resultieren, dass der Wunsch des Teilnehmenden nach mehr Eigenständigkeit in Widerspruch gerät, mit dem Wunsch nach behütet und umsorgt werden.

Zum anderen sind Konflikte aufgeführt,

- zwischen LotsIn und TeilnehmerIn, bspw. in Verbindung mit unterschiedlichen Vorstellungen zur Eigenleistung der/des Teilnehmenden in der Zielverfolgung.
- zwischen LotsIn und anderen Fall involvierten Profis, bspw. mit Pflegekräften und Werkstattmitarbeitern in Verbindung mit unterschiedlichen Vorstellungen über Sinn und Ausgestaltung des professionellen Auftrags.
- zwischen LotsIn und anderen Fall involvierten Nicht-Profis wie Angehörigen und Freiwilligen, bspw. in Verbindung mit unterschiedlichen Auffassungen über Maß notwendiger Unterstützung.
- zwischen LotsIn, Assistenzteamleitung und Gesamtplanungskonferenz in Verbindung mit unterschiedlichen Interessen bei der Einschätzung des notwendigen Leistungsumfangs.

Die Dokumentation solcher Konflikte belegt, dass sie sowohl wahrgenommen als auch reflektiert werden. Zu welchen Ergebnissen die Reflektionen führen, lässt sich entlang jener Muster der Konfliktbearbeitung verdeutlichen, auf die im Qplus-Geschehen zurückgegriffen wird (vgl. Abb. 36: Qplus-Muster der Konfliktbearbeitung).

Abb. 36: Qplus-Muster der Konfliktbearbeitung

<b>Konfliktbearbeitungsstrategien</b>			
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
Konflikt wird ignoriert	Es wird eine Mediationsinstanz zur Lösung des Konflikts gesucht; Lösungsmöglichkeit wird auf anderer Ebene gesucht	Konflikt wird angesprochen, um eine Lösung des Problems zu finden	Konflikt wird als Impuls zur Verbesserung der Zusammenarbeit gedeutet aufgefasst und angegangen

Die Entscheidung für einen bestimmten Umgang mit einem konflikthaften Geschehen wird davon beeinflusst, wie deutlich es den Qplus-Prozess berührt. Je nach Erleben und unabhängig von der Konstellation der Konfliktpartner, variiert teils auch die Verarbeitungsstrategie im Verlauf des Begleitungsprozesses. Das heißt, eher vom Erleben bzw. vom Problemdruck als von der Konstellati-

on der Konfliktpartner abhängig, sind die Wahl und die Übergänge der Konfliktbearbeitungsmusters im Begleitungsprozess fließend.

## 5.6 Weitere verlaufsbeeinflussende Variablen

Der „Spielraum“ des – in der jeweils individuellen Begleitung – Gegebenen, die thematische Breite und Tiefe des Begleitungsprozesses ebenso wie die Reichweite seiner Ergebnisse werden zum einen von „mitgebrachten“, Qplus-externen Variablen beeinflusst. Hierzu zählen bspw.:

- die individuellen Situationsmerkmale des/der Teilnehmenden wie Hilfsmittelbedarf, Wohn-, Unterhalts-, Beschäftigungssituation.
- weitere individuelle Gegebenheiten wie bspw. das bestehende Versorgungssetting, die Art und Weise des Zustandekommens des Qplus-Kontakts, die Dringlichkeit der angestrebten Veränderungen, die Motivationslage des/der Teilnehmenden.
- strukturelle Möglichkeiten und Grenzen wie bspw. Angebote an geeigneten Wohn-, Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten.

Zum anderen wird das Geschehen geprägt vom Arbeitsselbstverständnis der LotsInnen und deren Auslegungen von (in den Verlaufsdocumenten wiederkehrend auftauchenden) Schlagworten wie

- „ambulant vor stationär“
- „Selbstbestimmung vor Fremdbestimmung“
- „Selbsttätigkeit vor Fremdtätigkeit“ („Hände in die Hosentaschen“)
- Akzeptanz/Respekt und Wertschätzung gegenüber den Interessen, Wert- und Lebensvorstellungen, dem Eigentempo und den Eigenleistungen der Teilnehmenden
- „Einbezug statt Ausgrenzung“
- „Kooperation statt Konkurrenz“.

Unabhängig von der Ausdeutung dieser Slogans wird das Fallgeschehen zudem vom Rollenverständnis der LotsInnen geprägt. Die Variationsbreite (vgl. Abb. 37: Muster der Funktionsauslegung der LotsInnen) betrifft zunächst die Zusammenarbeit von LotsInnen und Qplus-Teilnehmenden.

Abb. 37: Muster der Funktionsauslegung der LotsInnen

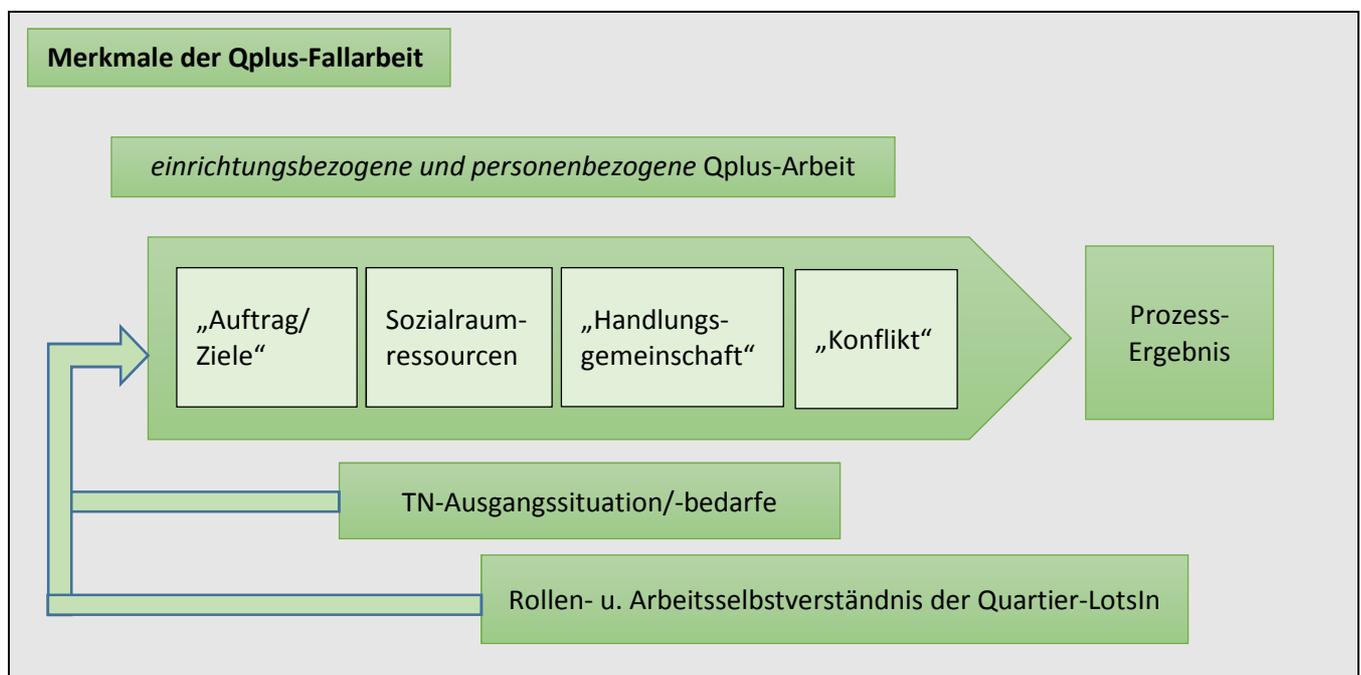
<b>Muster der Funktionsauslegung der LotsInnen</b>			
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
primär informierend, beratende Rolle	primär aktiv assistierend, begleitende Rolle	primär koordinierende Rolle	primär steuernde Rolle

Die jeweilige Auslegung der LotsInnen-Funktion bezogen auf die Zusammenarbeit von LotsIn und Teilnehmenden hat wiederum Einfluss auf Ausdeutung der LotsInnen in Bezug auf ihre Rolle in anderen Kooperationszusammenhängen wie bspw. innerhalb der Ausgestaltung/des Zusammenwirkens der Handlungsgemeinschaft, in der Auseinandersetzung mit Assistenzfachkräften, in der Mobilisierung von Sozialraumressourcen, beim Auftreten in der Gesamtplanungskonferenz.

## 5.7 Zusammenhang

Für jeden Lotsen/jede Lotsin stellt sich in jedem Begleitungsprozess aufs Neue die Herausforderung, den individuellen Ausgangsbedingungen, Bedarfen und Interessen des Teilnehmenden gerecht zu werden und nach einem passenden (Unterstützungs-)Setting zu suchen. In jedem Begleitungsprozess spielen „Auftrag/Ziele“, „Sozialraumressourcen“, „Handlungsgemeinschaft“ und „Konflikte“ eine (mehr oder weniger bewusste) Rolle. Sie bilden damit ein fallunabhängiges – verlaufs- und ergebnisrelevantes – Muster des Arbeitsbündnisses der Qplus-Begleitung, das vor dem Hintergrund des jeweiligen Rollen- und Arbeitsselbstverständnisses der Qplus-LotsInnen seine Ausformung erhält (vgl. Abb. 38: Merkmale der Qplus-Fallarbeit).

Abb. 38: Merkmale der Qplus-Fallarbeit



Die Ausgangssituation des Teilnehmenden, seine individuellen Bedarfe und die Dringlichkeit der angestrebten Veränderungen nehmen zweifellos Einfluss auf das Begleitungs-geschehen. Die Suchbewegungen der LotsInnen zur Gestaltung der Qplus-Begleitung greifen diese Ausgangsbe-

dingungen auf und richten sich darauf, die thematischen Eckpunkte definierend zu konkretisieren und mit dem Definierten einen solchen konkretisierenden Umgang zu finden, der zu gelingendem Alltag der Teilnehmenden beiträgt.

Je nach Auslegung erlangen die thematischen Eckpunkte im Begleitungsprozess eine jeweils andere Bedeutung und Reichweite, die wiederum Einfluss haben sowohl auf die Ausgestaltung als auch auf die Ergebnisse der Qplus-Begleitung.

Die Auslegungs-Varianten (vgl. S. 32 – 40) zu Auftrag und Umgang mit Zielen; zu Definition, Einbeziehung und Ausschöpfung von Sozialraumressourcen; zu „Handlungsgemeinschaft“; und Konfliktbearbeitung lassen sich zu (fallunabhängigen) verallgemeinerbaren Mustern bündeln. Sie stehen in Verbindung mit dem Arbeitsselbstverständnis der Quartier-LotsInnen, das sozusagen eine Stellschraube des Qplus-Geschehens bildet. Die verdichtende Abbildung der Auslegungsmuster von „eng nach weit“ dient dem Zweck, die Variationsbreiten der verlaufs- wie ergebnisbeeinflussenden Auslegungen sichtbar zu machen, und sie damit als Reflexions- und Interpretationsfolie zur Fortschreibung Orientierung gebender Vorgaben zur Diskussion zu stellen.

## **6. Qplus-Ergebnisse und ergebnisbefördernde „Alternativszenarien“**

Die Suchbewegungen des Qplus-Projekts richten sich darauf, „neue (Selbst-) Versorgungsstrukturen zu entwickeln und – unter Einbezug aller Potenziale des einzelnen Menschen, seiner Nachbarschaft und der vorhandenen Quartiersressourcen – zu gelingendem Alltag von Leistungsberechtigten im Quartier beizutragen. Die damit verbundene Absicht ist, „Alternativen für ein System zu finden, das aufgrund seiner versäulten Leistungsstrukturen und der prognostizierten demografischen und wirtschaftlichen Entwicklungen schon heute an seine Grenzen stößt“.

Unverkennbar ist, dass die Qplus-LotsInnen an all jenen „Fronten“ arbeiten, welche die Situation der Qplus-Klientel von jener der sog. Normalbevölkerung unterscheidend kennzeichnet. Damit einher gehen Ergebnisse dieser Arbeit, die sowohl Veränderungen in der Lebenssituation der Qplus-Teilnehmenden als auch Veränderungen in Bezug auf deren Unterstützungssetting beinhalten.

Entsprechend lässt sich feststellen, dass die Qplus-Arbeit zu folgenden (bisherigen) Ergebnissen beigetragen hat:

- (A) Im Unterstützungssetting der Qplus-Teilnehmenden zeigt sich eine Verlagerung von Profilleistungen und teils kostenpflichtigen Nicht-Profilleistungen hin zu sozialräumlichen und familiären Unterstützungen. Bei 70% der Teilnehmenden hat sich die Wochenstundenanzahl an professioneller Unterstützung gem. SGB XII und SBB XI im Verlauf verringert.
- (B) Aus Sicht der Qplus-Teilnehmenden verbessert sich deren Gesamtsituation im Verlauf der Qplus-Begleitung und insbesondere in Bezug auf ihre gesundheitliche Versorgung und Teilhabe am sozialen Leben.

(C) Die mit Qplus erzielten Ergebnisse einer Reduzierung der (finanzierten) Unterstützungsleistungsstunden und einer Umverteilung auf bspw. ehrenamtliche, familiale und sozial-räumliche Leistungen stehen in Zusammenhang mit der Erreichung jener Ziele, die von Teilnehmenden im Rahmen der Qplus-Begleitung artikuliert werden (wie bspw. „Umzug in WG/ Ambulantisierung; eigene Wohnung; Arbeit). Die Verlaufsdocumentationen bringen zum Ausdruck, dass eine vollständige oder teilweise Erreichung von (Etappen-) Ziele i. S. der Realisierung jener Interessen, die vom Qplus-Teilnehmenden artikuliert werden, i.d.R. gepaart sind mit einem Zugewinn an persönlicher Lebensqualität/Lebenszufriedenheit durch Reduzierung isolierender Bedingungen. Verbunden ist dies mit Zugewinn an bzw. Ausdehnungen von

- alltagsbezogener Selbsttätigkeit
- lebensweltlichem Erfahrungsraum/persönlichem Aktions-, Interaktions- und Kommunikationsradius
- Verlässlichkeit und Kontinuität des Alltags/des Versorgungssettings
- Selbstbestimmung und Selbstsicherheit
- Selbstwirksamkeitserleben
- Akzeptanz- und Wertschätzungserleben.

Bemerkenswert ist, dass sich ein – wechselwirkender – Zusammenhang dieser drei Ergebnisebenen andeutet:

- Je deutlicher die Qplus-Teilnehmenden einen Zugewinn an persönlicher Lebensqualität/Lebenszufriedenheit erleben, umso eher sind sie bereit, gewohnte Wege eingefahrener Verhaltens- und Interaktionsmuster zu verlassen und sich auf Neues und Neuregelungen in ihrem Versorgungssetting einzulassen.
- Je deutlicher die neuen/neugeregelten Interaktionen und Versorgungsleistungen mit persönlichem Zugewinn in Verbindung gebracht werden, desto höher ist die Akzeptanz, die ihnen seitens der Teilnehmenden entgegengebracht wird.
- Je höher die Akzeptanz gegenüber den neuen/neugeregelten Interaktionen und Versorgungsleistungen ist, desto weitreichender ist deren Ausschöpfung durch die Teilnehmenden i.S. der Selbstversorgung und damit die Verlagerung von kostenpflichtigen zu nicht-kostenpflichtigen Leistungen.

Mit Blick auf den Aufbau alternativer Leistungsstrukturen sind demnach jene Aspekte der Qplus-Arbeit interessant, die darauf deuten, dass sie einen positiven Einfluss auf alle drei Ergebnishorizonte haben und damit sowohl das Potential haben, bereits im bestehenden Leistungssystem greifen zu können und dabei auch einen das Leistungssystem verändernden Einfluss nehmen. Als Beispiele hierfür, ergeben sich aus der Auswahl an Falldokumenten folgende:

### **(1) Geregelte Investition in Eigenleistung**

Die Re-Organisation der pädagogischen Assistenzleistungen innerhalb einer Einrichtungseinheit (vgl. S. 31f) geht zunächst mit Mehraufwand der Lots/innen und Assistenten einher. Für die BewohnerInnen der Wohngemeinschaft ist diese Re-Organisation eindeutig mit Zugewinn an alltagsbezogener Selbsttätigkeit, Selbstsicherheit und einer Ausdehnung des persönlichen Aktions-, Interaktions- und Kommunikationsraums verbunden. Das heißt, der Mehraufwand ist

eine Investition in die Eigenleistung der BewohnerInnen, deren zunehmende Selbsttätigkeit den notwendigen Aufwand an Assistenz sukzessiv (i.S. der „Rendite“) senkt.

## **(2) Institutionalisierung übergeordneter sozialräumlicher Kooperationsstrukturen**

Es existieren Absprachen und Kooperationen zwischen Assistenzgesellschaft und anderen Institutionen in der Stadt und im Quartier, auf die die LotsInnen in der Fallarbeit zurückgreifen. Deutlich ist, dass bestehende Kooperationen mit bspw. Wohnungsbaugesellschaften, Beschäftigungsgesellschaften/-Beschäftigungsinitiativen und Pflegediensten auch den LotsInnen den Zugang zu diesen Diensten, das Zusammenwirken und die fallbezogenen Abstimmungen mit diesen Diensten erleichtern.

## **(3) „Normalisierung“ von TN-Mietverhältnissen**

Es existieren Unter-Mietverhältnisse zwischen Qplus-Teilnehmenden und Assistenzgesellschaft, die im Zuge von Qplus in reguläre Mietverhältnisse zwischen Eigentümer und Qplus-Teilnehmendem mit „normalisierten“ Rechten und Pflichten umgewandelt werden. Die damit einhergehenden Anforderungen (bspw. bezogen auf Ordnung und Sauberkeit) befördern, dass solche Anforderungen (überhaupt) Thema der Qplus-Begleitung und zudem aktivierend aufgegriffen werden.

## **(4) Re-Definition bestehender Leistungen**

Die Qplus-Begleitungen zeigen Beispiele dafür, dass bestehende, von dem/der Teilnehmenden in Anspruch genommene, Leistungen daraufhin geprüft werden, ob sie sich mit Blick auf gelingenden Alltag modifizieren lassen. Auf diese Weise konnte bspw. der sog. Begleitservice mit Wegetraining und Quartiererkundung verbunden werden, was gleichzeitig die Möglichkeit eröffnete, ausgefallene Assistenzleistungen wie Einkauf/Bankbesuch zu kompensieren.

## **(5) Systematische Hinterfragung des bestehenden Settings**

Bisher lassen die Verlaufsdocumentationen keine systematische Auseinandersetzung mit dem bestehenden Leistungssetting des/der Teilnehmenden erkennen. Allerdings beinhalten sie zahlreiche Hinweise darauf, dass Teilnehmende mit dem bestehenden Setting oder mit einzelnen Elementen des Settings unzufrieden sind. Aus Teilnehmersicht wird die Unzufriedenheit insbesondere damit in Verbindung gebracht, dass Elemente des Settings der Verfolgung eigener Vorstellungen von einem guten Leben und der Realisierung des persönlichen Lebensentwurfs widersprechen. Näher betrachtet kollidieren die teilnehmereigenen Vorstellungen nicht nur mit den Vorstellungen anderer, sondern teils auch mit den eigenen Fähigkeiten/Fertigkeiten und/oder mit den gegebenen eigenen finanziellen Möglichkeiten und/oder mit den strukturellen/sozialräumlichen institutionellen Möglichkeiten.

Diese unterschiedlichen – Unzufriedenheit auslösenden – Merkmale betreffen demnach unterschiedliche Ebenen und bilden somit im Qplus-Prozess unterschiedliche Herausforderungen, die dann offenkundig werden und gezielt angegangen werden können, wenn systematisch nach ihnen gesucht wird.

## **(6) Erweiterte Ausschöpfung von Ehrenamt/freiwilligen Leistungen**

In den Qplus-Begleitungen wird regelhaft erkundet, ob und welche ehrenamtlichen Möglichkeiten im Quartier gegeben sind, um etwa den Alltag der Teilnehmenden zu entlasten oder zu bereichern. Neben organisierten ehrenamtlichen Leistungen (wie bspw. über altonavi) werden freiwillige (kostenneutrale) Leistungen (von Einkäufen über Begleitedienste bis hin zu Pflegeleistungen) von Freunden, Bekannten, Hausmeistern, Nachbarn und Familienangehörigen erbracht. Positiv auf den Qplus-Prozess wirkt sich aus, wenn nicht allein die organisierten (kostenneutralen) ehrenamtlichen Strukturen in den Blick genommen werden, sondern auch die freiwilligen (kostenneutralen) Leistungen systematisch integriert werden.

## **(7) Ausschöpfung der Potentiale der „Handlungsgemeinschaft“**

Zwischen Qplus-Teilnehmenden und Quartier-LotsIn besteht eine vereinbarte Zusammenarbeit. Sie ist darauf richtet, das Unterstützungssetting des Teilnehmenden im Sinne gelingenden Alltags durch aktivierendes (also Potentiale des Teilnehmenden, seines soziales Nahfeldes und des Quartiers ausschöpfendes) Handeln zu optimieren. Konstruktiven Einfluss auf den Qplus-Begleitungsprozess hat, wenn jene Personen, die bereits einen Beitrag zum Alltagsgelingen des Teilnehmenden leisten und/oder in Zukunft leisten könnten systematisch in den Prozess einbezogen, also am „Fallgeschehen“ aktiv beteiligt werden. Das Aushandeln, die Abstimmung von Vorgehensweisen und Einzelleistungen und die Beilegung von Konflikten gelingen eher in gemeinsamen Treffen als mit einer Herangehensweise, in der die LotsInnen jeweils im Bedarfsfall den vermittelnden Kontakt zu Einzelpersonen suchen.

## **(8) Rückgriff auf Sozialraumressourcen unterschiedlicher Ebenen**

Auch bei Qplus-Begleitungsprozess, denen ein eher enger Begriff von Sozialraumressourcen vorangestellt wird und vor allem professionelle auf Gesundheitsversorgung, Pflege, Arbeit- und Beschäftigung gerichtete Angebote im Sozialraum aufgegriffen werden, entfalten sie i.d.R. eine, das Leistungssetting bereichernde, Wirkung. Eine zudem den Teilnehmenden selbst und seinen Alltag bereichernde Wirkung zeigt sich dort, wo der Begriff von Sozialraumressourcen breiter definiert wird und Freiwillige, Familienangehörige, Freunde, Nachbarn ebenso als Ressourcen einbezogen werden, wie allgemeine, öffentlich zugängliche Plätze, Geschäfte, Kino, Disco etc.

## **(9) Unterstützung der Selbstreflexion der Teilnehmenden**

Im Qplus-Begleitungsprozess wird der Alltag der Teilnehmenden ebenso wiederkehrend besprochen wie die (Leistungs-)Elemente, die das Alltagsgeschehen absichern. Hiermit verbunden sind Reflexionsprozesse des Teilnehmenden, die letztlich jene Überlegungen und Ideen zu Möglichkeiten befördern, die zu einem besseren Alltagsgeschehen beitragen könnten. Neben Teilelementen des Instruments der „Sozialraumorientierten Assistenzplanung“ werden seitens der LotsInnen auch andere Wege zur Unterstützung der Teilnehmenden und ihrer Reflexionsprozesse gesucht. Aufgegriffen werden bspw. die (gemeinsame) Erarbeitung von behördlichen Anträgen, von arbeitsbezogenen Leistungsprofilen als Bestandteil von Bewerbungsunterlagen, von Sachstandberichten zur Vorlage bei der Gesamtplankonferenz.

### **(10) „Begleitung von Scheitern“**

In den Verlaufsdocumenten lassen sich zahlreiche Hinweise darauf finden, dass der Weg der Ziel-Verfolgung von Stolpersteinen gepflastert ist: Es kommt zu frustrierenden Verzögerungen (von z.B. Einzugsterminen), Rückschlägen (z.B. Arbeitsplatz-Bewerbungen laufen ins Leere) und Erkenntnissen (bspw. doch nicht alleine zurechtzukommen).

Günstig auf den Verlauf wirkt sich aus, wenn die mit solchen Verzögerungen und erlebtem Scheitern verbundenen Frustrationen des Teilnehmenden im Begleitungsprozess „Raum haben“ dürfen, zugelassen und thematisiert werden. Hingegen ist ein ignorierender Umgang mit Frustration (etwa i.S. von zur Tagesordnung übergehen und auf ein Vertrösten auf den nächsten Versuch) mit negativen Auswirkungen auf die Motivation des Teilnehmenden und sein Vertrauen in die Begleitung verbunden und behindert letztlich die gemeinsame Suche/Entwicklung von Alternativen.

### **(11) „Geordneter Rückzug“**

Im Gesamt der Qplus-Begleitungen gibt es Fälle, in denen sich eine weitere Qplus-Begleitung erübrigt, (a) weil die mit der Begleitung verbundenen Ziele des Teilnehmenden erreicht sind oder (b) sich die Situation des Teilnehmenden dahingehend verändert hat, dass er vollständig aus dem Leistungsbezug ausscheidet.

In beiden Fällen zeigt sich, dass die Nachhaltigkeit des Erreichten dadurch abgesichert werden kann, indem der Beendigung der Qplus-Begleitung sowohl eine gemeinsame Reflexion des Status Quo als auch eine Perspektiventwicklung (in Sinne von „an wen wende ich mich, wenn ...“) vorangestellt werden.

Die hier als „Alternativszenarien“ aufgegriffenen Beispiele sind bereits in der derzeitigen Qplus-Arbeit erkennbar, wenn auch nicht im Sinne richtungsweisender Vorgaben institutionalisiert. Sie lassen sich demnach aufgreifen, um – entlang der Erfahrungen der LotsInnen – nach weitere Beispielen zu suchen und als Prüffolien zu nutzen, um zu klären, ob und wenn ja auf welchen Wegen deren Institutionalisierung im Qplus-Projekt verfolgt werden sollte und kann.

## **7. Ausblick**

Mit Blick auf den Aufbau alternativer Leistungsstrukturen sind insbesondere jene Aspekte der Qplus-Arbeit interessant, die darauf deuten, dass sie mit positiven Auswirkungen sowohl auf die Alltagszufriedenheit der Teilnehmenden, auf die Zusammensetzung des Leistungssettings als auch auf den Leistungsumfang einhergehen.

Aspekte der Qplus-Arbeit wie

- „Hinterfragung des bestehenden Settings“

- „Re-Definition bestehender Leistungen“
- „Erweiterte Ausschöpfung von Ehrenamt/freiwilligen Leistungen“
- „Ausschöpfung der Handlungsgemeinschaftspotentiale“
- „Rückgriff auf Sozialraumressourcen unterschiedlicher Ebenen“
- „Unterstützung der Selbstreflexion der Teilnehmenden“
- „Systematische Begleitung von Scheitern“
- „Geordneter Rückzug“

tangieren i.d.R. zunächst die Ergebnisebene der Alltagszufriedenheit der Teilnehmenden mit Auswirkungen auf deren Inanspruchnahme von Leistungen und Leistungssettings.

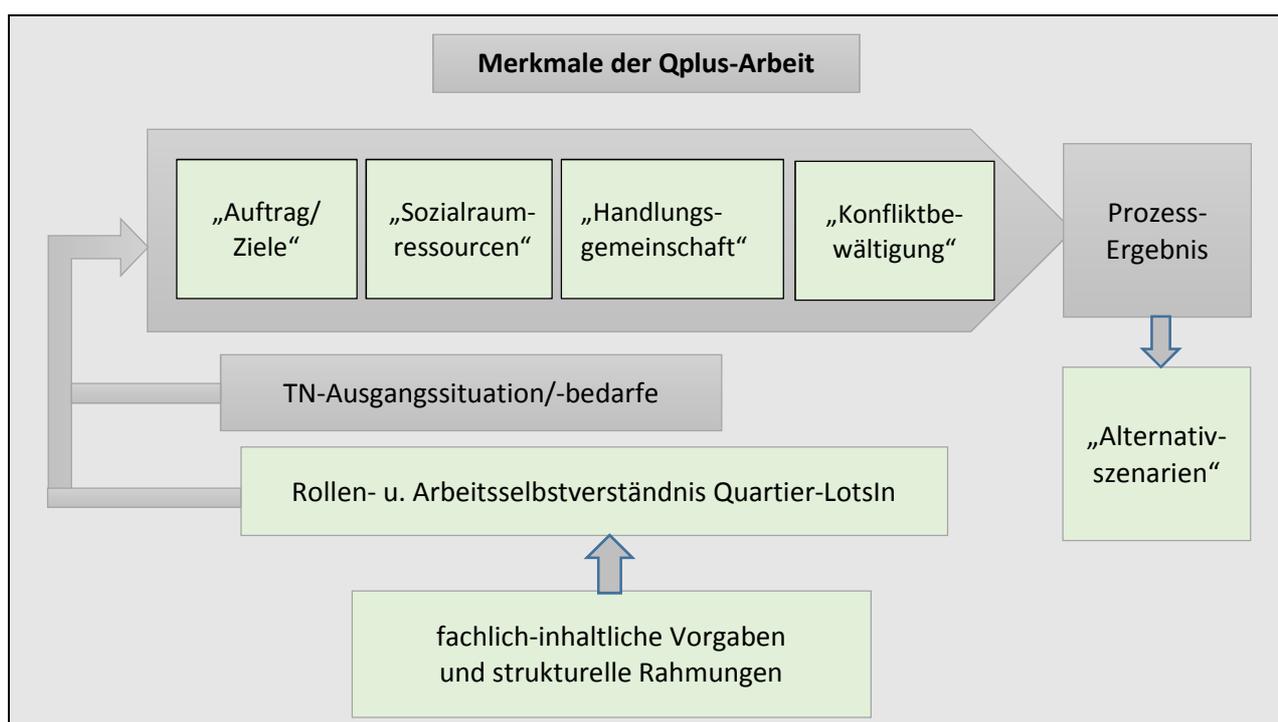
Weitere Aspekte der Qplus-Arbeit wie

- „Systematische Investition in Eigenleistung“
- „Institutionalisierte übergeordneter sozialräumlicher Kooperationsstrukturen“
- „Normalisierung von TN-Mietverhältnissen“

deuten eher auf strukturelle Lösungen mit ergebnisförderndem Charakter für die Qplus-Fallarbeit.

Sowohl prozess- als auch strukturgerichtete Aspekte haben derzeit dort einen ergebnisfördernden Einfluss, wo sie im Begleitungsprozess zum Tragen kommen. Im Sinne des Qplus-Anliegens „Alternativen für ein System zu finden, das schon heute an seine Grenzen stößt“, stellen sie – bei systematischer Etablierung und Verfolgung – in Aussicht zu solchen Qplus-spezifischen „Alternativszenarien“ zu werden, die das Potential haben im bestehenden Leistungssystem zu greifen und einen das Leistungssystem verändernden Einfluss zu nehmen. Neben strukturellen Rahmungen (wie bspw. übergeordnete Kooperationsbezüge; Ermöglichung auch einrichtungsbezogener Qplus-Arbeit) bildet das Arbeits- und Rollenverständnis der LotsIn eine zentrale „Stellschraube“ des Qplus-Projekt (vgl.: Abb. 39: Muster der Qplus-Arbeit).

Abb. 39: Muster der Qplus-Arbeit



Mit Blick auf richtungsweisende Entscheidungen und Vorgaben seitens der Qplus-Steuerung bieten sich sowohl die „Alternativszenarien“ als auch die „Auslegungsmuster zentraler thematischer Eckpunkte der Fallarbeit“ als Reflexionsoperanden an. Gefragt werden kann bspw., welche Alternativszenarien für eine systematische (fallübergreifende) Etablierung und Verfolgung geeignet und welche thematischen Auslegungen hierbei in den Vordergrund zu stellen sind, um das Arbeitsverständnis der LotsInnen im Sinne des Qplus-Projekts und seines Anliegens richtungsweisend zu unterstützen.