

## Integriertes Betreuungsmanagement in der rechtlichen Betreuung

-Ergebnisse eines Forschungsprojektes-

Autoren:  
Prof. Dr.-Ing.  
Hartmut F. Binner  
Prof. Dr.  
Eva-Maria Rothenburg

### 1. Einleitung

Der „demografische Wandel“ führt zu erheblichen und voraussichtlich zeitweise dramatisch ansteigenden Zahlen von hochaltrigen Menschen in der BRD, ebenso wie in anderen Ländern der Welt. Mit dem höheren Lebensalter der Menschen in weiten Kreisen der Bevölkerung nimmt insbesondere die Zahl der Patientinnen und Patienten mit demenziellen Erkrankungen deutlich zu. Dies stellt Personen und Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitssystem vor große Herausforderungen. Demenzielle Erkrankungen, wie zum Beispiel die Alzheimer-Krankheit, führen in den späteren Stadien der Krankheit nicht nur zu wachsenden Bedarfen in der medizinischen und pflegerischen Versorgung, sondern auch dazu, dass die Patientinnen und Patienten, die ihre rechtlichen Angelegenheiten nicht mehr selbst besorgen können, rechtlichen Beistand benötigen. Sie müssen sich, in den vom Gericht bestimmten Aufgabenkreisen, durch gerichtlich bestellte Betreuerinnen oder Betreuer rechtsgeschäftlich vertreten lassen. Durch die Bestellung der rechtlichen Betreuung werden die von der rechtlichen Betreuung erfassten Handlungs- und Entscheidungssituationen nicht nur funktionell vernetzt mit den professionellen oder ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuern, sondern auch mit dem zuständigen Betreuungsgericht und der örtlichen Betreuungsbehörde. Handlungs- und Entscheidungssituationen, die im Krankenhaus auftreten sind die Einwilligung in die ärztliche Behandlung, die Aufenthaltbestimmung, wenn über den Verbleib einer Patientin oder eines Patienten nach einer Krankenhausbehandlung entschieden werden muss, die Vermögenssorge, wenn finanzielle Angelegenheiten zu regeln sind oder allgemein Rechts-, Antrags- und Behördenangelegenheiten. An den „Schaltstellen“, an denen die funktionelle Vernetzung stattfindet, werden qualifizierte Anforderungen an die Fallbearbeitung gestellt. Diese Anforderungen erstrecken sich sowohl auf die Fachlichkeit, also das Wissen und Können der jeweils geforderten Fachleute, die rechtlichen Grundlagen des Handelns, als auch auf das Management.

Vor diesem Hintergrund hat das Land Niedersachsen, in Zusammenarbeit mit der Europäischen Union (Europäischer Fonds für regionale Entwicklung, dem Forschungsteam der Fachhochschulen Oldenburg-Ostfriesland-Wilhelmshaven und Hannover im Oktober 2007 den Forschungsauftrag erteilt zu klären, ob es möglich ist, eine Kommune und die örtlich tätigen gesetzlichen Betreuer und Betreuerinnen mit Hilfe innovativer Qualitätssicherungs- und entwicklungs-methoden darin zu unterstützen, die Transparenz und Funktionsfähigkeit sowie gegebenenfalls die „Compliance“ mit den rechtlichen Grundlagen und Bestimmungen im Betreuungswesens weiter zu entwickeln, um den gesellschaftlichen Anforderungen an die rechtliche Betreuung besonders schutzbedürftiger Personen gerecht zu werden.

Unter dieser Zielsetzung wurden, in Kooperation mit der Stadt Emden und Emdener Berufsbetreuerinnen und vielen weiteren Beteiligten, die Arbeitsabläufe rechtlicher Betreuung in den Hauptaufgabenkreisen der

- Gesundheitssorge,
- Vermögenssorge,
- Aufenthaltbestimmung sowie, quer zu diesen Aufgabenkreisen
- der Recht-, Antrags- und Behördenangelegenheiten

analysiert, modelliert und optimiert.

Die von Prof. Dr. Rothenburg mit den Kooperationspartnern, der Stadt Emden und der Emdener Bürogemeinschaft für gesetzliche Betreuung vorgenommene inhaltliche Problembestimmung aus sozialarbeiterischer und rechtlicher Sicht bildete den Ausgangspunkt der inhaltlichen Forschungsarbeiten. Erste Erkenntnisse und die Feinplanung für die Steuerung des Forschungsverlaufs wurden zunächst im peer-review Verfahren, in Anlehnung an die Delphi-Methode, erarbeitet. Im weiteren Fortgang der

Forschungsarbeiten wurde, zunehmend IT-gestützt, das Modell der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung für das Feld der rechtlichen Betreuung erschlossen.

Besondere Aufmerksamkeit wurde auf die „Schnittstellen“ der rechtlichen Betreuung zu Personen und Einrichtungen verwendet, an denen mögliche Weichenstellungen zur medizinischen und pflegerischen Versorgung von Menschen mit Demenz vorgenommen werden. An diesen „Schnittstellen“ ist vor allem eine gute, das heißt lückenlose und fehlerfreie Kooperation und Koordination geboten, um den Bedarfen und Bedürfnissen der betroffenen Menschen nach deren Wahl und Wünschen, sowie nach den fachlichen Standards gerecht zu werden. Eine wichtige „Schnittstelle“ zwischen Krankenhaus, Gericht, gesetzlichen Betreuerinnen oder Betreuern bzw. Bevollmächtigten und Pflegeeinrichtungen bildet die Arbeit des Krankenhaussozialdienstes, die näher untersucht wurde.

## **2. Vorgehensmodell zur Problemlösung**

Das entwickelte Vorgehensmodell des Integrierten Betreuungsmanagements (IBeM), mit dem vorgängigen Ziel einer Steigerung der Bereitschaft und Fähigkeit der Beteiligten zur Verbesserung der Koordination und Kooperation im Betreuungswesen, basiert im Wesentlichen auf drei Schritten. Der erste Schritt ist die Prozessanalyse und -beschreibung. Es folgt die Prozess- und Aufgabenkritik („Schwachstellenanalyse“) und als dritter Schritt die prozessorientierte Problemlösung bzw. -optimierung.

Aus den Prozessbeschreibungen und –analysen werden insbesondere folgende Qualitätsanforderungen an die im Betreuungswesen beteiligten Personen, Einrichtungen und Institutionen abgeleitet:

- die Beteiligten ergreifen Maßnahmen, um in den einzelnen Arbeitsabschnitten möglichst effektiv, fehlerfrei und zeitsparend zusammenzuarbeiten,
- die Beteiligten sorgen für eine klare Definition und Zuschreibung von Verantwortlichkeiten und kontrollieren die Erfüllung zugewiesener Aufgaben
- die Kommunikation der Beteiligten untereinander und mit dem betreuten Menschen und dessen Umfeld wird sorgfältig organisiert. Auf eine möglichst geringe Belastung des betreuten Menschen und seines Umfeldes wird geachtet,
- Qualitätssicherungs- und verbesserungsmaßnahmen werden verstetigt.

Bei dem dritten Schritt, d. h. der prozessorientierten Problemlösung („Prozessoptimierung“) geht es generell um zwei Fragen: (1) was soll aus Sicht des Adressaten („Kunden“), der von vorausgehendem Handeln betroffenen ist, anders und besser gemacht werden?“ und (2) welche Personen, Einrichtungen und Kontexte sind „wie“ einzubeziehen, um an der jeweiligen Problemlösung konstruktiv mitzuwirken?

Eine Besonderheit im Betreuungswesen besteht darin, dass das Handeln der Beteiligten in hohem Maße rechtlich vorstrukturiert ist. Neben der gesetzlich geforderten Ausrichtung des Betreuerhandelns am Wohl und an den Wünschen des betreuten Menschen sind eine Vielzahl von gesetzlichen Vorschriften und Verfahrensregelungen zu beachten. Dabei geht es um fundamentale verfassungsrechtliche Garantien, die sich besonders aus dem Menschenwürdepostulat herleiten, dem Schutz der Persönlichkeitsrechte der betroffenen Menschen, dem Gebot der Rechtsstaatlichkeit und dem Sozialstaatsprinzip.

## **3. Systematisches Betreuungsmanagement - Prozessanalyse und - Optimierung**

Zur Erfüllung der oben genannten Aufgabenstellungen auf Grundlage einer sektorenübergreifenden Prozessoptimierung wird das von Prof. Binner entwickelte umfassende, ganzheitliche, durchgängige und integrierte Vorgehensmodell zur Organisations- und Prozessgestaltung sowie –entwicklung eingesetzt. Dieses Vorgehensmodell hat sich in einer großen Anzahl von Praxisanwendungen bewährt. Es wurde im Rahmen des Forschungsprojektes für die Anwendung der o.g. Aufgabenstellungen betreuungsmanagementbezogen modifiziert.

Die vorgenommenen Prozessbeschreibungen zeigen durchgängig, dass der rechtlichen Betreuung in der Langzeitversorgung von Menschen mit Demenz eine Schlüsselfunktion zukommt. Mit der fortschreitenden Erkrankung kommt es typischerweise, in dem Maße, wie die Alltagskompetenzen des betreuten Menschen abnehmen, zu einer Erweiterung der betreuenden Aufgaben. Dies ist verbun-

den mit einer entsprechenden Zunahme an Steuerungs- und Entscheidungs-Verantwortung auf Seiten des rechtlichen Betreuers oder Bevollmächtigten.

Im Prozessverlauf der rechtlichen Betreuung lassen sich folgende Phasen unterscheiden:

- Unterstützung hilfebedürftiger Menschen durch die Betreuungsstelle im Vorfeld der rechtlichen Betreuung
- Einrichtung der Betreuung
- Durchführung der Betreuung in der Aufgabenkreisen:
  - Gesundheitspflege mit Recht-, Antrags- und Behördenangelegenheiten
  - Vermögenssorge mit Recht-, Antrags- und Behördenangelegenheiten
  - Aufenthaltsbestimmung mit Recht-, Antrags- und Behördenangelegenheiten – vom Wohnen in der eigenen Wohnung/im eigenen Haus bis zur Heimaufnahme
- Beendigung einer Betreuung.

Die vorliegenden (ca. 50) Prozessbeschreibungen von umfangreichen Prozess- und Leistungsketten, mit zum großen Teil mehr als 15 Beteiligten, bestätigen eindrucksvoll die anfänglichen Vermutungen über die hohe Komplexität des Betreuungsgeschehens in der rechtlichen Betreuung. Sie geben Einblick in die, der Einzelfallarbeit zugrunde liegenden, fallunabhängigen Abläufe und Strukturen der Fallbearbeitung und bilden die Arbeitsgrundlage für den im Projekt eingeleiteten Prozess der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung, deren Schwerpunkt, nach Bestätigung der Ausgangshypothese, auf der Verbesserung der Koordination und Kooperation der Beteiligten liegt.

### 3.1 Softwaregestützte Prozessbeschreibungen und -dokumentation

Die verwendeten Beschreibungsmodelle, das heißt die Organisationsprozessdarstellung, das Organisationsebenenmodell, die Prozesslandkarte, die Funktionsbaumstruktur und das Organigramm sind in Abbildung 1 dargestellt. Sie finden bei der Prozessvisualisierung des sektorübergreifenden Betreuungsmanagement Anwendung und garantieren eine detaillierte Erfassung der vorhandenen oder auch geplanten - das heißt der veränderten, integrierten Organisations- und Prozessstrukturen.

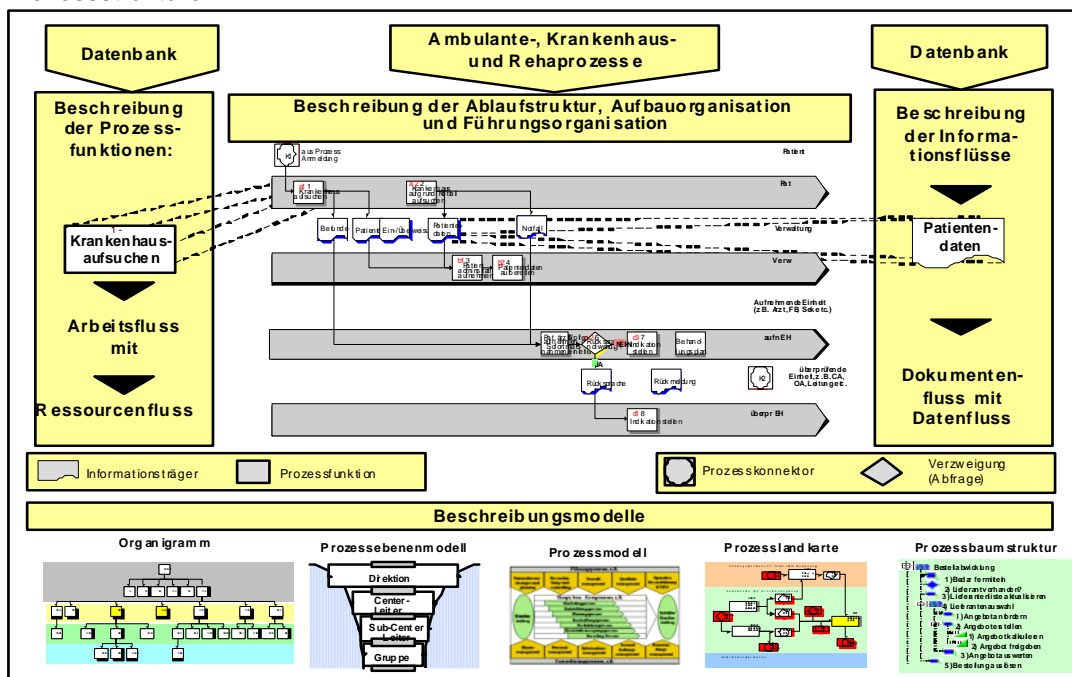


Abbildung 1 Verknüpfung des gemeinsamen Prozessbildes mit der Prozessbearbeitung in der Datenbank

Die SYCAT-Swimlane-Darstellung eignet sich in besonders einfacher Weise dazu, die bei einem rechtlichen Betreuungsmanagement-relevanten Prozess vor- und nachgelagerten Prozesse in anderen Dienststellen, Behörden, Ämtern oder weiteren Beteiligten wie zum Beispiel -die für sich allein nicht Betreuungsmanagement-relevant wären- mit ihren spezifischen Ausprägungen und Besonderheiten abzubilden.. Aufgrund der rollenbasierten Prozessdarstellung werden alle an diesem Referenzprozess beteiligten Stellen in ihrer sachlich-logischen und zeitlichen Reihenfolge mit eingebunden. Die

Schnittstellen sind eindeutig lokalisiert. Durch eine farbliche Kennzeichnung der Swimlane können die vor- und nachgelagerten Rollen bzw. Funktionsträger besonders herausgehoben werden. Vorgelagerte Prozesse ergeben sich aus zu erfüllenden Anforderungen bzw. Voraussetzungen zum Beispiel hinsichtlich notwendiger vorliegender Unterlagen und Dokumente innerhalb eines betreuungsmanagementrelevanten Prozesses, die durch einen anderen Verwaltungsprozess bereitgestellt werden müssen. Diese Verbindung kann als eine voraussetzungsorientierte Kopplung bezeichnet werden. Nachgelagerter Einzelprozesse ergeben sich aus der Betreuungszusammenarbeit durch die nachgelagerten Stellen und Beteiligten, ausgelöst beispielsweise durch die Erfüllung von Auflagen wie Melde- und Erklärungsaufgaben sowie die Ankündigung von nachgelagerten Kontrollprozessen. Diese Vernetzung kann als verfahrenstechnische Kopplung bezeichnet werden. Weiter gibt es lose Prozesskopplungen, die keinen aktuellen unmittelbaren Bezug aufweisen aber durch Gegebenheiten im Ablauf bedingt sind.

Zusammengefasst wird in dieser Prozessdarstellung einmal über sachlich-logische und zeitliche Zuordnung der Prozessfunktionen der Arbeitsfluss mit dem Ressourcenfluss deutlich. Des Weiteren werden die Informationsflüsse beschrieben, das heißt der Dokumenten- und Datenfluss wird dargestellt. Diese Arbeits-, Ressourcen- und Informationsflussdarstellungen lassen sich über Prozessparameter in der Datenbank präzisieren.

Über die selbsterklärende Prozessdarstellung kann, mit einem vom Anwender selbst zu wählenden Detaillierungsgrad, zum Beispiel nach

- Prozessführungsebenen (Leitungsebene),
- Hauptprozessebenen (Hauptabteilung),
- Teilprozessebenen (Abteilung) und
- Arbeitssystemprozessebenen (Arbeitsplatz)

für jede im Prozess sachlich-logisch und zeitlich fixierte Prozessfunktion mit einem definierten Input und Output eine Reihe Prozessparameter in der Datenbank exakt zugeordnet werden:

- |                       |                      |                       |
|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| - Ereignisse          | - Kosten/Zeiten      | - Anweisungen         |
| - Dokumente/Daten     | - Mitarbeiter        | - Betriebsanleitungen |
| - Aufgaben/Rollen     | - Schwachstellen     | - Vorschriften        |
| - Anforderungsprofile | - Maßnahmen          | - Mengen/Häufigkeiten |
| - Kennzahlen          | - Qualitätsstandards | - Clusterungen.       |

Diese Prozessparameterzuordnung kann nach bestimmten Ausprägungen bzw. Betrachtungsschwerpunkten, das heißt nach unterschiedlicher Prozesssicht, sortiert werden. Gleichzeitig erfolgt eine vollständige softwaregestützte Dokumentation mit detaillierter Beschreibung der Prozessabläufe. Hier beispielsweise nach Aufbau- und Führungsorganisations-, Funktions-, Informations- und Datensicht unterteilt.

**Aufbauorganisatorische Inhalte** sind z.B. die Darstellung der hierarchischen Struktur mit Informationen über die eingerichteten Stellen und Stellenarten sowie die Zuordnung von über- und untergeordneten Stellen. Weiter können die Personal- und Stellenanforderungen sowie Aufgabenbeschreibungen hinterlegt werden.

Die **Führungsorganisationssicht** gibt Informationen über die Zielvorgaben, Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse, Dokumentationsanforderungen und Erfolgsmessungen (Benchmarks) der betrachteten Stelle wieder. Dies kann in Form einer Managementsystem-Dokumentation geschehen.

Die **Funktionssicht** beinhaltet die Zuordnung von Aufgaben und Befugnissen zu den Stellen und beschreibt den Input und Output der betrachteten Arbeitssysteme und Prozessstufen bzw. Prozessfunktionen unterteilt nach Führungs-, Fach-, Sachbearbeitungs- und Unterstützungsaufgaben. Sie sind in Form von Aufgabenverteilungsplänen oder Funktionsmatrizen festgelegt.

Bei der **Informationssicht** werden in Abhängigkeit von den auszuführenden Funktionen die benötigten Informationen oder deren Bereitstellung, Verarbeitung und Weitergabe betrachtet. Hierbei wird aus DV-systemtechnischer Sicht unterschieden nach Übertragungsmedien, Übertragungsarten und ergänzenden Applikationen.

Die **Dokumentations- und Datensicht** beschreibt die im Rahmen des Krankenhausprozesses zu verwendenden Dokumente und Daten über ein Data-Dictionary und legt die Datenfelder fest, wobei

diese Sicht statisch ist, während die Informationssicht eine dynamische Betrachtung bei der Informationsverarbeitung darstellt.

Innerhalb der **Datendokumentation** erfolgt eine Zuordnung dieser Daten zu den Dokumenten, in denen sie Verwendung finden. Der Dokumenten- bzw. Formularfluss selber wird in Form des Datenflussplanes nach der DIN 66001 abgebildet. Hierbei wird nach Bearbeitungs-, Datenträger-, Datenfluss-, Kombinations- und Formalsymbolen unterschieden.

### 3.2 Umfang der erarbeiteten praktischen Anwendungen

Die im Forschungszeitraum erarbeiteten praktischen Anwendungen umfassen im Einzelnen die Beschreibung von Grob-, Mittel- und Feinstrukturen der wesentlichen Abläufe rechtlicher Betreuung mit Prozessgrafiken zu den wesentlichen Aufgabenkreisen, zum Beispiel zum Aufgabenkreis „Gesundheit“ und „Aufenthaltsbestimmung“. Die Arbeitsabläufe wurden im Überblick und in der von den Prozess-Beteiligten gewünschten Detaillierung in den einzelnen Arbeitsschritten, mit Hilfe der oben beschriebenen Software in einer praktikablen Weise nachvollziehbar gemacht. Insofern wurde Pionierarbeit geleistet. Allerdings wurden die Möglichkeiten der softwaregestützten Prozessbeschreibungen und –dokumentation bei weitem nicht ausgeschöpft.

Den mit Hilfe von leitfadengestützten Interviews erfragten Angaben zu einzelnen Aufgaben, Aufgabenprofilen und Qualitätskriterien war darüber hinaus zu entnehmen, dass nach dem Selbstverständnis der am Betreuungsprozess beteiligten lokalen Stellen und Einrichtungen, informellen Kommunikations- und Kooperationsbeziehungen eine erhebliche Bedeutung zukommt. Solche „latenten“ Arbeits- und Kommunikationsstrukturen zu identifizieren und in ein Modell der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung zu integrieren war aufgrund der guten lokalen Einbindung des Projektes immer wieder möglich. Es bedarf jedoch weiterer Arbeitsanstrengungen, vor allem in der Fort- und Weiterbildung, um informelle Arbeits- und Kommunikationsstrukturen zu stabilisieren und zu verstetigen.

Zu den für die Praxis bedeutsamen Anwendungen, gehören nachvollziehbare Funktionsbeschreibungen einzelner Stellen und Einrichtungen. Die zur Herstellung der Funktionsbeschreibungen erforderlichen Erhebungen wurden für die örtliche Betreuungsstelle vorgenommen, das Gesundheitsamt und, wie bereits erwähnt, für den Krankenhaus-Sozialdienst des örtlichen Klinikums.

In Abb. 2 wird beispielhaft eine Funktions- und Prozessbeschreibung des Krankenhaus-Sozialdienstes gezeigt. Der Krankenhaus-Sozialdienst wird unter anderem eingeschaltet, wenn eine gesetzliche Betreuung benötigt wird,

- um für einwilligungsunfähige Patienten, die für medizinische Untersuchungen oder ärztliche Heilbehandlungen benötigte Einwilligung zu erwirken
- um Rechts-, Antrags- und Behördenangelegenheiten zu regeln
- zur Unterbringung oder zur Aufenthaltsbestimmung im Rahmen des Entlassungsmanagements.

An diesen „Nahtstellen“ zum Betreuungswesen müssen in der Regel Eilverfahren durchgeführt werden, um eine rechtliche Betreuung einzurichten, da vielfach dringender Handlungsbedarf besteht und kein Normalverfahren abgewartet werden kann.

Die folgende Grafik (Abb. 2) zeigt einen Ausschnitt aus einem Arbeitsablauf, der zur Anregung einer gesetzlichen Betreuung für einen einwilligungsunfähigen Patienten führt. Beteiligte sind in diesem Arbeitszusammenhang neben dem Krankenhaus-Sozialdienst (Soz. Dienst) die Angehörigen des Patienten (Ang), die Station (Station), auf der der Patient liegt und der Sozialpsychiatrische Dienst (Psy. Dienst).

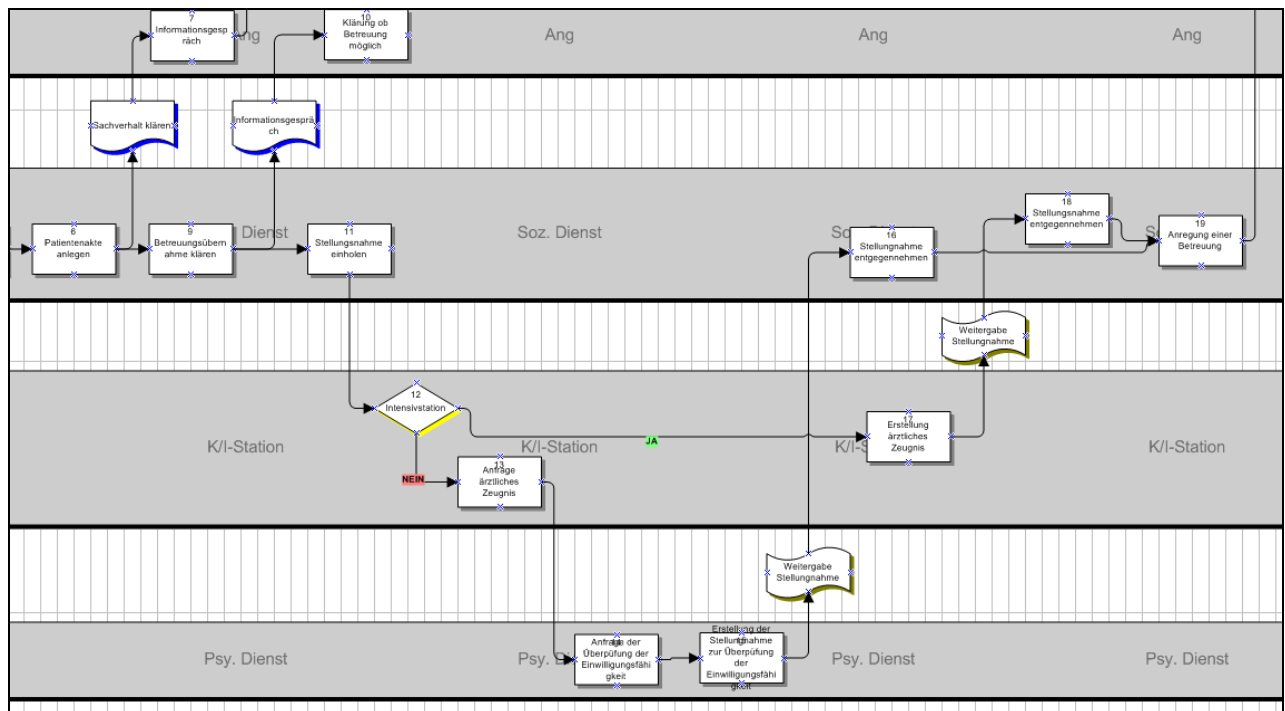


Abb. 2.

Der Ertrag dieser deskriptiven Arbeiten liegt darin, die (gesetzlich) vorstrukturierten Abläufe rechtlicher und sozialer Betreuung transparent zu machen. Allein die Visualisierung dieser Abläufe führt dazu das gegenseitige Verständnis für die Aufgabe und Arbeit der beteiligten Personen und Stellen zu erhöhen und Bewusstsein dafür zu schaffen an welchen Stellen Friktionen in der Zusammenarbeit beseitigt werden könnten, unter Wahrung der notwendigen fachlichen Unabhängigkeit.

### 3.3 Schwachstellenanalyse und –bearbeitung

Auf der Grundlage des Wissens über die Prozesse (das heißt „wissensbasiert“) werden Prozessanalysen durchgeführt. Die Prozessanalyse besteht weiter darin, „Schwachstellen“ im Betreuungsablauf herauszufinden, die zur weiteren Bearbeitung vorgemerkt und markiert werden. Gegebenenfalls werden besondere Merk- und Achtsamkeitspunkte (besondere Potenziale und Ressourcen), die für die weitere Entwicklung der rechtlichen Betreuung von Bedeutung sind, im Prozess dokumentiert, zum Beispiel Weichenstellungen, an denen Menschen vorsorglich beraten und unterstützt werden können, um sich für Alternativen zur Betreuung (Vorsorgevollmachten) zu entscheiden.

Eine Schwachstelle, die sich bei der Analyse unterschiedlicher Arbeitsabläufe immer wieder gezeigt hat, war das Formularwesen, so etwa die formularmäßig geführte „unpersönliche“ Gerichtspost oder der uneinheitliche Einsatz von Formularen in der Praxis der Berufsbetreuerinnen oder –betreuer.


C:\Dokumente und Einstellungen\be1008\Desktop\Forschungsprojekt Emden_20-08-09.sycat						
Merkmale / Kennzahlen		Grafik		IO-Objekte		Zugeordnete Objekte
Prozessdaten		Funktionen		Schwachstellen		Organisationseinheiten
Status	ID	Bezeichnung	Lösungsmöglichkeit(en)	Priorität	Verfolgung durch	Termin bis
	1	Unterschiedliche Formularen	Vereinheitlichung von Formularen	0	Berufsbetreuer (Bbt)	
	2	Unterschiedliche Arbeitsprogramme	Einführung eines Standardprogrammes.	0	Berufsbetreuer (Bbt)	

Abb. 3

Im Forschungsprojekt wurden vor allem drei Kategorien von „Schwachstellen“ ausfindig gemacht. Reibungspunkte im Prozessablauf, fehlende Übereinstimmung zwischen Rechtslage und rechtstat-sächlicher Praxis wegen Rechtsänderung oder Rechtsanwendungsschwierigkeiten.

Die Analysen der Ablaufprozesse haben gezeigt, dass etwa das Verfahren der Einrichtung der Betreuung aus Sicht der beruflichen BetreuerInnen vielfach zu lange dauert. Es wurden deshalb neue Vorgehensweisen bei der amtsärztlichen Begutachtung für Eilfälle verabredet. Das Instrument des Betreuungsplans nach § 1901 Abs. 5 BGB wurde auf Praxistauglichkeit und rechtlich geprüft und ist in der gesetzlich vorliegenden Form überwiegend auf Kritik gestoßen. In einem Anschlussprojekt wird zur Zeit der im Forschungsteam aufgeworfenen, aber offen gebliebenen, Frage nachgegangen, ob gegebenenfalls alternative Formen der Leistungserbringung, wie das Persönliche Budget, zu einer Optimierung der Betreuung und Versorgung von Menschen mit Demenz beitragen könnten.

Abschließend wurde zwischen der Betreuungsstelle der Stadt Emden und BerufsbetreuerInnen aus dem Büro „Gesetzliche Betreuung“ sowie anderen Beteiligten vereinbart, das Vorgehensmodell der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung fortzuführen und die Bearbeitung von Schwachstellen mit gezielter Weiterbildung zu verbinden. Über ein Kommunikationsforum auf der Homepage des Instituts für Sozial- und Gesundheitswissenschaften Emden (ISGE) sollen weitere Schwachstellen identifiziert und deren Bearbeitung in der Weiterbildung vorbereitet werden.

#### 4. Zusammenfassung

Es hat sich gezeigt, dass die Methode einer IT-gestützten Arbeitsablaufanalyse ein geeignetes Instrument ist zur Beschreibung und Beurteilung der Qualität der rechtlichen Betreuung als Gesamtprozess. Deutlich unterschätzt wurde jedoch der Umstand, dass die Möglichkeiten einer Sektoren übergreifenden Prozessoptimierung durch die rechtlichen Vorgaben stärker begrenzt sind als ursprünglich angenommen. Eindrucksvoll bestätigt hat sich hingegen rasch die Hypothese, dass die rechtliche Betreuung ein komplexer, mehrpoliger Arbeitszusammenhang mit vielen Beteiligten ist (gemeint sind hier nicht nur Beteiligte im rechtlichen Sinn), die jeweils aus ihrem eigenen Zuständigkeitsbereich heraus ihre Aufgabe im Gesamtprozess wahrnehmen.

Mit Hilfe der jetzt vorliegenden Aufzeichnungen der Prozess- und Leistungsketten des Betreuungsgeschehens werden Einblicke, in die der Einzelfallarbeit zugrunde liegenden, fallunabhängigen Abläufe und Strukturen der Fallbearbeitung ermöglicht. Diese bieten eine solide Arbeitsgrundlage um nach und nach an der bestehenden Betreuungspraxis Korrekturen anzubringen. Bezogen auf den Maßstab der Ergebnisqualität („Kunden“-orientierung/Output), die sogenannte „Kundenzufriedenheit“, ist zu berücksichtigen, dass beim betreuten Menschen nach § 1901 Abs. 2 BGB dessen „Wohl“ im Vordergrund steht. Das erste Betreuungsrechtsänderungsgesetz hat sich, im Spannungsverhältnis zwischen rechtlicher und persönlicher Betreuung, dafür entschieden, die rechtliche Betreuung explizit auf die Rechtsfürsorge zu beschränken. Mithin stellt die gesetzliche Betreuung nicht primär auf die Erfüllung von Wünschen und Vorstellungen des betreuten Menschen ab, sondern auf dessen „Wohl“. Kern des Wohles des betreuten Menschen ist die Wahrung der personalen Identität des betroffenen Menschen im Hinblick auf seine rechtlichen Belange.. Im Hinblick auf das Wohl des betreuten Menschen gilt es

dafür Sorge zu tragen, dem betreuten Menschen zu ermöglichen, mit seinen, auch noch so eingeschränkt vorhandenen oder verbliebenen Fähigkeiten, das persönliche Leben nach eigenen Wünschen und Vorstellungen zu gestalten.

## 5. Literatur- und Internethinweise

Binner, H. F.: Handbuch der prozessorientierten Arbeitsorganisation. 3. Auflage. Carl Hanser Verlag München Wien 2008. Copyright REFA Bundesverband e. V. Darmstadt. 1035 Seiten (broschiert, Preis: 49,90 Euro). ISBN 3-446-40395-7.

Binner, H. F.: Prozessmanagement von A bis Z. 1. Auflage, Carl Hanser Verlag München, 2009. 526 Seiten (broschiert, Preis: 49,90 Euro). Erscheinungsdatum Februar 2010. ISBN 978-3-446-42303-9

Binner, H. F.: Prozessorientierte TQM-Umsetzung. Reihe: Organisationsmanagement und Fertigungsautomatisierung (Bd. 3). 2. (verbesserte und aktualisierte) Auflage. Carl Hanser Verlag, München Wien 2002. 364 Seiten. ISBN 3-446-21852-1.

Rothenburg, D.: unv. Expertise zum „Betreuungsplan“ nach § 1901 Abs. 5 BGB, 2009

Rothenburg, E.-M.: Das Persönliche Budget, Eine Einführung in Grundlagen, Verfahren und Leistungserbringung, Juventa Verlag Weinheim und München 2009, Edition Social, 208 Seiten (broschiert, Preis: 17,50 €, ISBN 978-3-7799-2076-2.

Rothenburg, E.-M.: „In eigener Verantwortung“ – Leerformel oder Programm, In: Eric Mührel (Hrsg.) Der Staat und die Soziale Arbeit, S. 59-72, Verlag Die Blaue Eule, Essen 2010, ISBN 98-3-89924-289-8.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.isg-emen.de](http://www.isg-emen.de)

[www.pbaka.de](http://www.pbaka.de).

## INSTITUT FÜR SOZIAL- UND GESUNDHEITSWISSENSCHAFTEN EMDEN

co/Fachhochschule Emden/Leer

Constantiaplatz 4

26123 Emden

Telefon (04921) 807-1245

eMail: [rothenburg@fh-oow.de](mailto:rothenburg@fh-oow.de)

## PROF. BINNER AKADEMIE

Schützenallee 1, 30519 Hannover,

Telefon (0511) 84 86 48-120, Telefax (0511) 84 86 48-999,

eMail: [info@pbaka.de](mailto:info@pbaka.de), Internet: [www.prof-binner-akademie.de](http://www.prof-binner-akademie.de)

Akademieleiter: Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner, Dr. Binner

CIM-House GmbH, Hannover HRB 54557, UST-ID: DE 16 747 7433