



KASSYS

Kasseler Systemhaus

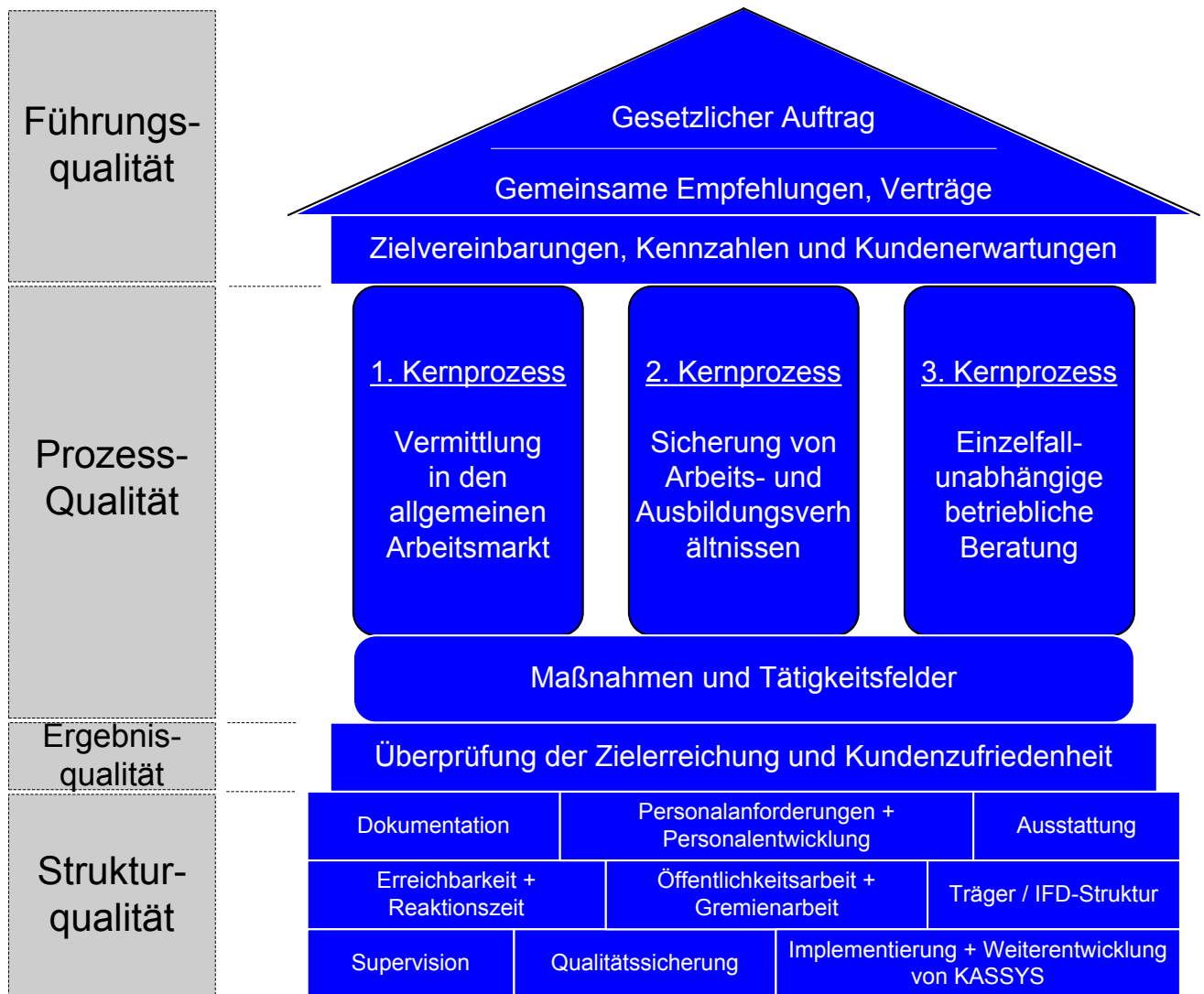
Qualitätsmanagement-Referenzmodell zum Integrationsfachdienst (IFD) nach den §§ 109 ff. Sozialgesetzbuch – Neuntes Buch –

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

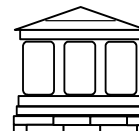
Geschäftsstelle SRK: KASSYS – Steuerungs- und Redaktionskreis
Dr. Peter Beule
Landschaftsverband Westfalen-Lippe
LWL-Integrationsamt Münster
48133 Münster
Tel. 0251-591-4724
FAX 0251-591-6587
eMail: peter.beule@lwl.org

Copyright: © Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und
Hauptfürsorgestellen, Karlsruhe 2006

3. Auflage 2006



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



- 0.1 KASSYS - Kasseler Systemhaus
- 0.2 Inhaltsverzeichnis

1 Einführung in KASSYS

2 KASSYS kompakt

KASSYS-Systematik

3 Führungsqualität

3.1 Gesetzlicher Auftrag: Schwerbehinderten- und Rehabilitationsrecht

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

3.2 Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze

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

3.3 Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen

- 3.3.1 Zielvereinbarungen
- 3.3.2 Kennzahlen
- 3.3.3 Kundenerwartungen

4 Prozessqualität

4.1 Kernprozess: Berufliche Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt

Erläuterungen und Prozessketten:

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

4.2 Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen

Erläuterungen und Prozesskette:

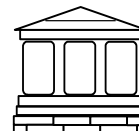
- S1 • Erläuterungen
- S2 • Prozesskette

4.3 Maßnahmen und Tätigkeitsfelder für Berufliche Vermittlung und Sicherung

- M Matrix „Maßnahmen und Tätigkeitsfelder“

Maßnahmen

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



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

Tätigkeitsfelder

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

4.4 Unterstützungsprozesse

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

4.5 Kernprozess: Fallübergreifende betriebliche Beratung

- B1 Prozesskette Betriebliche Beratung
- B2 Matrix Betriebliche Beratung

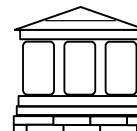
5 Ergebnisqualität

5.1 Überprüfung der Zielerreichung

5.2 Kundenzufriedenheit

5.3 Qualitäts-Audit

- 5.3.1 Erläuterungen
- 5.3.2 Prozesskette



6 Strukturqualität

6.1 Dokumentation

6.2 Personalanforderungen, Qualifizierung und Personalentwicklung

6.2.1 Personalanforderungen

6.2.2 Qualifizierung und Personalentwicklung

6.3 Ausstattung

6.4 Erreichbarkeit und Reaktionszeit

6.5 Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerk- und Gremienarbeit

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

6.7 Qualitätssicherung

6.8 QM-System

6.8.1 Erstellung, Änderung und Verteilung von KASSYS

6.8.2 Steuerungs- und Redaktionskreis KASSYS

6.8.3 Implementierung

6.8.4 KASSYS und andere länderspezifische Systeme

7 Anhang

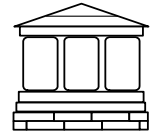
Anhang 1 Legende zur Prozessdarstellung

Anhang 2 Matrix „Maßnahmen und Tätigkeitsfelder“

Anhang 3 Abkürzungsverzeichnis

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

Anhang 5 Autoren



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

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

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

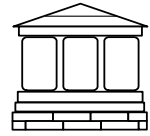
Die Aufgaben der Integrationsfachdienste sind gekennzeichnet durch ein breites inhaltliches Spektrum und durch die enge themenbezogene Kooperation aller beteiligten Stellen. Das Integrationsamt versteht seine zentrale Steuerungsrolle im Zusammenhang mit seiner gesetzlichen Verpflichtung als strukturverantwortlicher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

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

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

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

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



KASSYS – Kasseler Systemhaus

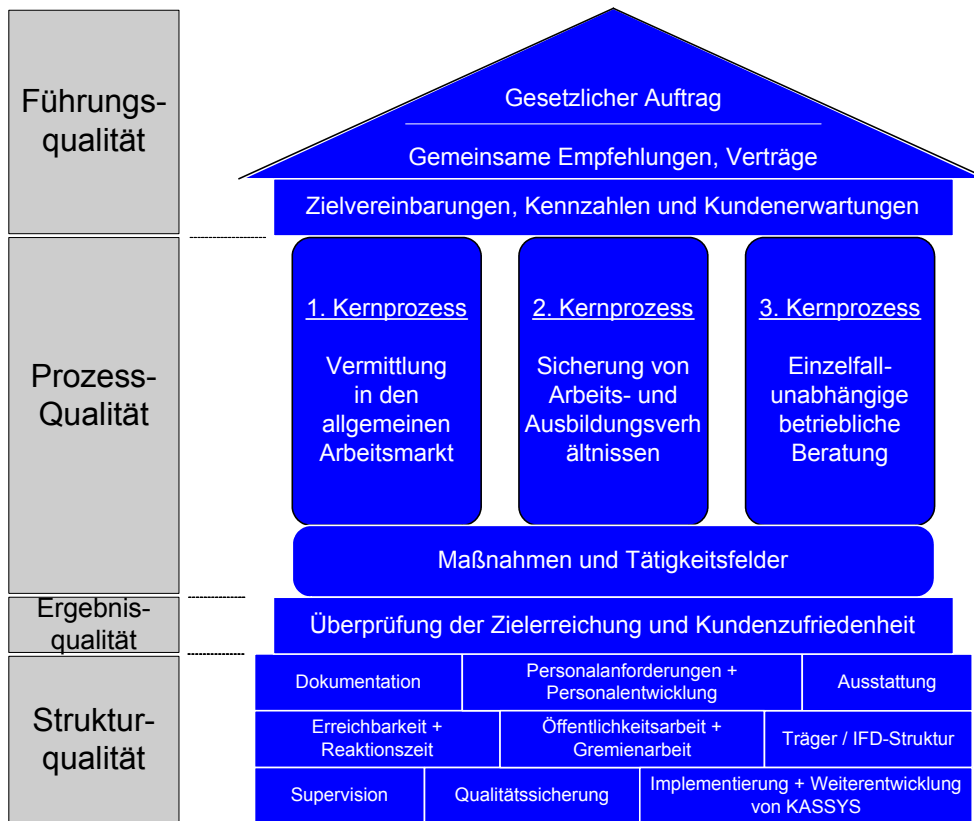


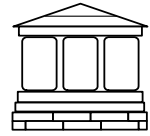
Abb. 1: KASSYS: Kasseler Systemhaus (Stand: 2006)

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

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

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

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



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

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

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

1.2 Entstehungsgeschichte und Weiterentwicklung von KASSYS

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

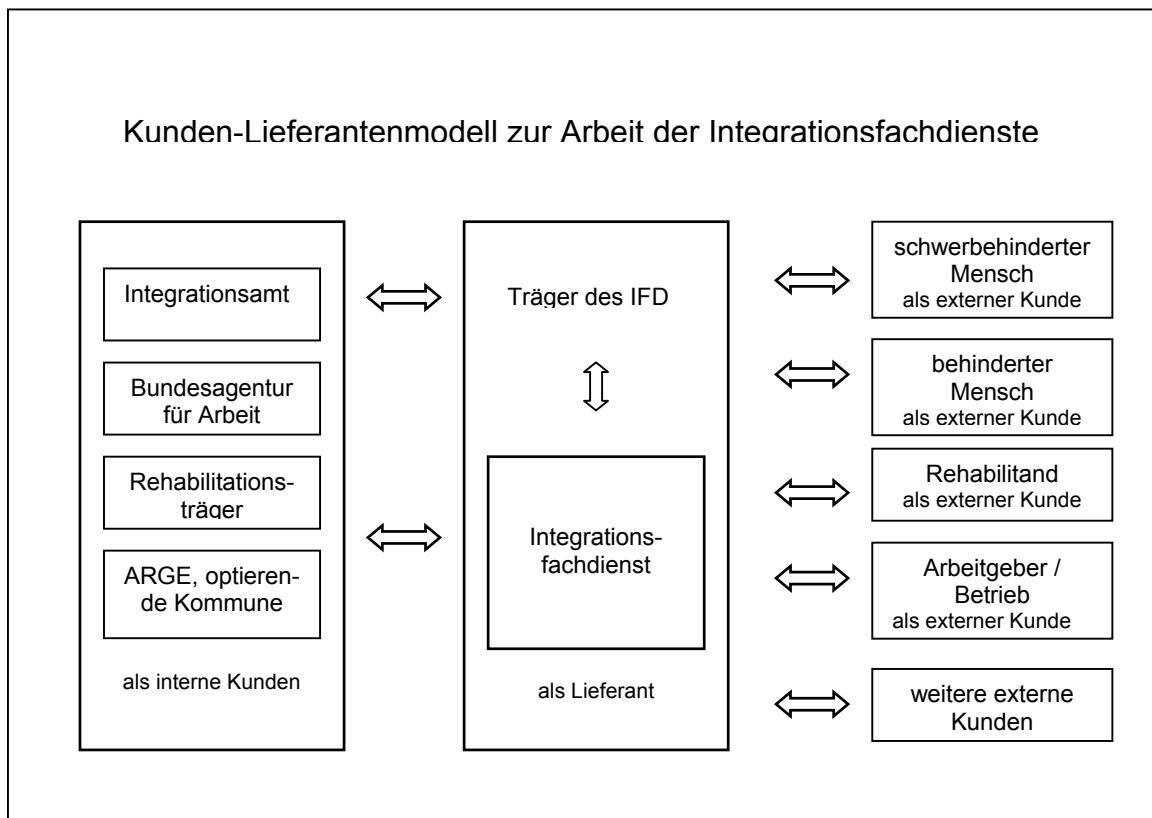
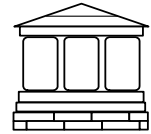


Abb. 2: Kunden-Lieferantenmodell (Stand: 2005)

1 Einführung in KASSYS



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

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

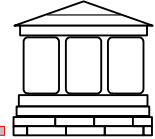
Die Arbeit der IFD stellt sich mit KASSYS der Überprüfung ihrer Qualität. Für andere Akteure im System der Hilfen zur Teilhabe am Arbeitsleben kann dies in solcher Breite und Tiefe bis heute nicht festgestellt werden: Der Umgang mit den Klienten bei den Leistungsträgern, die Beauftragung der IFD als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

1.3 Copyright und Sprachgebrauch

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

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

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



Systematik KASSYS 3

1 Einführung in KASSYS

2 KASSYS kompakt

3 Führungsqualität

Gesetzlicher Auftrag (3.1)

Gemeinsame Empfehlungen, Grundsätze (3.2)

Zielvereinbarungen, Kennzahlen und Kundenerwartungen (3.3)

4 Prozessqualität

Kernprozess: Berufliche Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt (4.1)

Erläuterungen und Prozessketten

Kernprozess: Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen (4.2)

Erläuterungen und Prozesskette

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

Matrix, Erläuterungen und Prozessketten

Unterstützungsprozesse (4.4)

Kernprozess: Einzelfallunabhängige betriebliche Beratung (4.5)

Matrix, Erläuterungen und Prozessketten

5 Ergebnisqualität

Überprüfung der Zielerreichung, Kundenzufriedenheit, Qualitäts-Audits

6 Strukturqualität

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