Qualitätssicherung aktive Leistungen: QS 3/2020

Kunden in der Handlungsstrategie Grundbetreuung (aktivierbar) über 1 Jahr ohne EGV wegen gesundheitlichen Einschränkungen oder Beschäftigung[1]

Ansprechpartner[2]: Kai Schmidt (FD 56.8), Andreas Schelper (FD 52.02), Mike Beck und Claudia Bahder (FD 56.2)

Abschlussbericht

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung 2

2. Ergebnisse der Prüfung 3

2.1. Handlungsstrategie aus Sicht der Prüfer unzutreffend 3
2.1.1. Feststellungen zur Handlungsstrategie 3
2.1.2. Feststellungen in Bezug auf die „keine EGV“- Gründe 3
2.2. Handlungsstrategie aus Sicht der Prüfer zutreffend 4
2.2.1. Feststellungen zur Handlungsstrategie 4
2.2.2. Feststellungen in Bezug auf die „keine EGV“-Gründe 4
2.3. Gegenüberstellung der Aussagen von Prüfer und Fallmanager 5
2.4. Fehlende Nachvollziehbarkeit bei der Dokumentation 6
2.4.1. Kunden mit der Dokumentation "keine EGV" Gesundheit 6
2.4.2. Kunden mit der Dokumentation "keine EGV" Beschäftigung 6

3. Handlungsempfehlungen 6

3.1. Überprüfung des Integrationskonzeptes 6
3.2. Verbesserung der Nachvollziehbarkeit der Dokumentation 7
3.2.1. In Bezug auf die Wahl der Handlungsstrategie 7
3.2.2. In Bezug auf die „keine EGV“- Gründe 7

4. Art und Umfang der Erhebung 8

4.1. Stichprobe 8
4.2. Durchführung 9
4.3. Belege/ Verweise 9

[1] Gemeint sind die folgenden Dokumentationsgründe für die Entscheidung „keine EGV“ aus comp.ASS: „(ALT) relevante gesundheitliche Einschränkungen“, „relevante gesundheitliche Einschränkungen (feststehend)“, „gesundheitliche Einschränkungen (in Klärung)“, „in Beschäftigung (persönliche Möglichkeiten ausgeschöpft)“.
2 Die in dem Abschlussbericht gemachten Angaben beziehen sich sowohl auf die männliche, die weibliche als auch auf die unbestimmte Form. Zur besseren Lesbarkeit wird die männliche Ausdrucksform verwendet.

1. Zusammenfassung

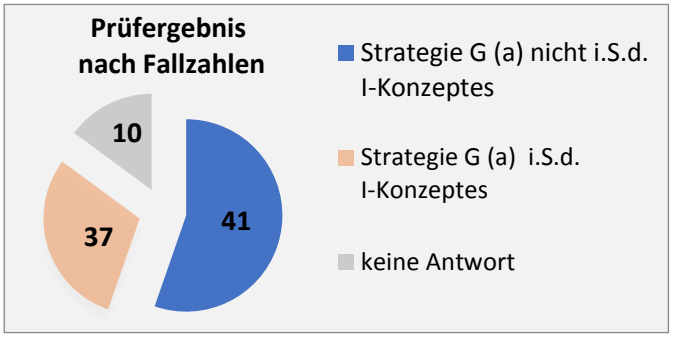
Ausgangspunkt der Qualitätssicherung im dritten Quartal 2020 ist die folgende Untersuchungsfrage: *Wie kommt es dazu, dass Kunden, mit denen keine EGV aus den Gründen[3] „Gesundheit“ oder „Beschäftigung“ abgeschlossen wurde, länger als ein Jahr der Handlungsstrategie Grundbetreuung aktivierbar (G(a)) zugeordnet sind.*

Betrachtet wurde, ob die Fallbearbeitung den Grundsätzen des Integrationskonzeptes entspricht und inwiefern dies mit dem Absehen von einer EGV aus den genannten Gründen zusammenhängt. Entscheidendes Merkmal für die Handlungsstrategie G(a) ist, dass es aktuell nicht möglich oder sinnvoll ist, den Kunden aktiv zu fördern, sich dies aber in absehbarer Zeit (innerhalb der nächsten zwölf Monate) ändern wird. Sollte sich dies in absehbarer Zeit nicht ändern, dann ist die Strategie Grundbetreuung passiv (G (p)) zu wählen[4]. Die beiden „keine EGV“-Gründe wurden ausgewählt, da diese bei der zu prüfenden Kundengruppe am häufigsten vorlagen und ebenfalls eher auf die Handlungsstrategie G (p) deuten.

Gemäß comp.ASS-Auswertung vom 06.07.2020 sind 451 Kunden seit mindestens 1 Jahr in der Strategie G (a) und haben keine abgeschlossene EGV aus den Gründen „Gesundheit“ oder „Beschäftigung“. Die Auswahl der Fälle war repräsentativ. Dies ergibt sich aus Ziffer 4. Zwei der untersuchten Fälle konnten nicht berücksichtigt werden, da keine Rückmeldung durch den Fallmanager (FM) vorlag bzw. zum Stichtag ein anderer „keine EGV“- Grund vorlag.

Die Analyse der geprüften Fälle ergab aus Sicht der Prüfer folgendes Ergebnis:

Bei 47% (41 von 88) der Fälle entsprach die gewählte Strategie nicht dem Integrationskonzept.



In 42% (37 von 88) der Fälle entsprach sie dem Integrationskonzept. Hierfür kommen unterschiedliche Erklärungen in Betracht. So lagen bei über einem Drittel der Fälle verschiedene „keine EGV“- Gründe im Prüfungszeitraum vor. Bei Kunden mit dem „keine EGV“- Grund „Gesundheit“ bestand zum Teil noch Klärungsbedarf bzgl. der gesundheitlichen Einschränkungen. In Fällen mit dem „keine EGV“-Grund „Beschäftigung“ wurden bei fast der Hälfte der Fälle Änderungen in den persönlichen Verhältnissen für die nächsten Monate bejaht.

In 11% (10 von 88) der Fälle konnte keine Aussage zur gewählten Strategie getroffen werden. Dies lag überwiegend an der fehlenden Dokumentation bzw. dem fehlenden Kundenkontakt im Prüfungszeitraum.

[3] Im Folgenden als „keine EGV“- Gründe bezeichnet.
[4] Siehe Integrationskonzept des Landkreis Göttingen - Fachbereich Jobcenter und der Stadt Göttingen – Fachbereich Jobcenter (Seite 7).

2. Ergebnisse der Prüfung

2.1. Handlungsstrategie aus Sicht der Prüfer unzutreffend

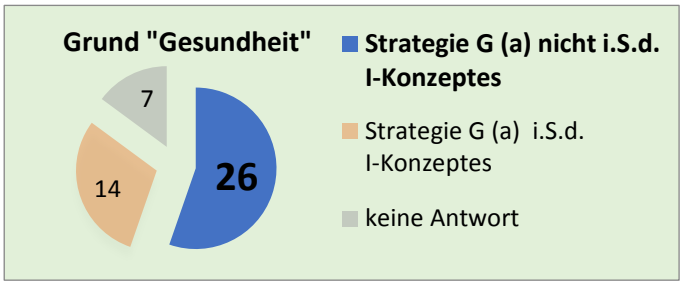
2.1.1. Feststellungen zur Handlungsstrategie

In 47% (41 von 88) der geprüften Fälle entsprach die gewählte Strategie gemäß der Beurteilung der Prüfer nicht dem Integrationskonzept. Von diesen waren 73% (30 von 41) länger als 24 Monate der Strategie zugeordnet. Diese lange Verweildauer spricht für die Strategie G (p). Häufig wurde der 12.02.2018 als Beginn-Datum für die Handlungsstrategie von den Prüfern festgestellt. Diese Information wurde aus dem Maßnahmebalken in comp.ASS entnommen, welcher erstmalig zu diesem Datum für die Dokumentation der Handlungsstrategien zur Verfügung gestellt wurde. Daraus ist zu schließen, dass die im Integrationskonzept angedachte temporäre Fokussierung und ressourcenorientierte Fallsteuerung in der Handlungsstrategie Grundbetreuung nicht umgesetzt wurde.

2.1.2. Feststellungen in Bezug auf die „keine EGV"- Gründe

Bezogen auf die „keine EGV"- Gründe wurde festgestellt, dass hauptsächlich beim Grund „Gesundheit" die gewählte Strategie gemäß der Beurteilung der Prüfer nicht dem Integrationskonzept entspricht.

„keine EGV"-Grund	Fälle insgesamt	Strategie G (a) nicht i.S.d. I-konzeptes	Prozent i.B.a. 88 Fälle
Gesundheit	47	26	30
Beschäftigung	41	15	17
Summe	88	41	47



Bei Fällen mit dem „keine EGV"- Grund „Gesundheit" entsprach die gewählte Strategie in 30% (26 von 88) nicht dem Integrationskonzept. Von den 26 Fällen wurden bei 54% (14 von 26) die gesundheitlichen Einschränkungen vor über 12 Monaten festgestellt. Bei 46% (12 von 26) wurden die gesundheitlichen Beeinträchtigungen für die Dauer von über 12 Monaten festgestellt. Bei 38% (10 von 26) lagen sowohl körperliche (Herz, Rheuma) als auch psychische Einschränkungen (Depressionen, Angst) vor. Die genannten Umstände deuten auf dauerhafte, zum Teil multiple Gesundheitseinschränkungen hin. Hier wäre grundsätzlich die Strategie G (p) passgenauer.

Bei 65% (17 von 26) fanden Beratungsgespräche beim FM statt, in denen die gesundheitliche Situation und die Möglichkeiten zur Verbesserung thematisiert wurden. In den überwiegenden Fällen bezogen sich diese auf eine stationäre Behandlung. Eine aktive Förderung seitens des FM ist zu diesem Zeitpunkt nicht möglich. Da aber dem FM die gesundheitliche Situation des Kunden bekannt war, hätte die Handlungsstrategie überprüft und angepasst werden können.

In 73% (19 von 26) der Fälle wurde der „keine EGV"- Grund nachvollziehbar gewählt. In 53% (10 von 19) der Fälle lagen dauerhafte gesundheitliche Einschränkungen vor. Auch dies spricht dafür, dass der Kunde eher der Strategie G (p) zuzuordnen wäre.

Bei Fällen mit dem „keine EGV“- Grund „Beschäftigung“ entsprach bei 17% (15 von 88) der Fälle die gewählte Strategie nicht dem Integrationskonzept. In 87% (13 von 15) der Fälle, bei denen eine Beschäftigung vorlag, wurde der „keine EGV“- Grund nachvollziehbar gewählt. Dies spricht dafür, dass der Kunde eher der Strategie G (p) zuzuordnen wäre, weil die persönlichen Möglichkeiten für eine Erweiterung der Beschäftigung ausgeschöpft sind. Die persönlichen Möglichkeiten waren vor allem wegen Vollzeitbeschäftigung, Kinderbetreuung oder Gesundheit ausgeschöpft. In 20% (3 von 15) der Fälle übte der Kunde eine Selbstständigkeit aus, die über einen langen Zeitraum bestand, was ebenfalls für eine andere Handlungsstrategie spricht. Wenn die Selbstständigkeit nicht tragfähig und somit eine Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt vordergründig ist, käme die Strategie Integration in Betracht.

2.2. Handlungsstrategie aus Sicht der Prüfer zutreffend

2.2.1. Feststellungen zur Handlungsstrategie

In 42% (37 von 88) der geprüften Fälle entsprach die gewählte Strategie G (a) gemäß der Beurteilung der Prüfer dem Integrationskonzept. Auf Grund des Prüfungsgegenstandes (Fälle mit Verweildauer von über einem Jahr in der Strategie G (a) mit den „keine EGV“- Gründen „Gesundheit“ oder „Beschäftigung“) wurde hier mit wesentlich weniger Fällen gerechnet.

2.2.2. Feststellungen in Bezug auf die „keine EGV“-Gründe

Es wurde festgestellt, dass hauptsächlich beim „keine EGV“- Grund „Beschäftigung“ die gewählte Strategie gemäß der Beurteilung der Prüfer dem Integrationskonzept entspricht (siehe Tabelle rechts). Dies entspricht 56% (23 von 41). Insbesondere wegen des Zusatzes „persönliche Möglichkeiten ausgeschöpft“ deckt sich dies nicht mit der Erwartung im Vorfeld der Qualitätssicherung. Wenn alle Möglichkeiten beim Kunden ausgeschöpft sind, ist eine aktive Förderung in absehbarer Zeit nicht möglich. Somit scheidet die Strategie G (a) aus. Die Einschätzung der Prüfer könnte mit der Frage zur Nachvollziehbarkeit des Grundes zusammenhängen. In 57% (13 von 23) der Fälle gaben die Prüfer an, dass der Grund nicht nachvollziehbar ist, da nicht erkennbar war, aus welchen Gründen die persönlichen Möglichkeiten ausgeschöpft sind. Somit ist aus Sicht der Prüfer eine aktive Förderung mit dem Ziel der Unabhängigkeit vom Leistungsbezug sowie grundsätzlich der Abschluss einer EGV möglich. In 39% (9 von 23) der Fälle wurden Änderungen der persönlichen Verhältnisse in den nächsten Monaten angegeben (z.B. Sicherstellung der Kinderbetreuung auf andere Weise, Änderung der Beschäftigung durch Stundenaufstockung). Dies spricht für eine Zuordnung des Kunden in die Strategie G (a).

„keine EGV“-Grund	Fälle insgesamt	Strategie G (a) i.S.d. I-konzeptes	Prozent i.B.a. 88 Fälle
Gesundheit	47	14	16
Beschäftigung	41	23	26
Summe	88	37	42

Bei Fällen mit dem „keine EGV“- Grund „Gesundheit“ entsprach bei 30% (14 von 47) der Fälle die gewählte Strategie dem Integrationskonzept. Davon waren in 29% (4 von 14) der Fälle die gesundheitliche Einschränkungen noch in Klärung. In 79% (11 von 14) der Fälle unternahm der Kunde etwas zur Verbesserung der gesundheitlichen Situation, hauptsächlich in Form einer ärztlichen oder statio-

nären Behandlung. Deshalb konnte in diesen Fällen davon ausgegangen werden, dass in absehbarer Zeit der Umfang der gesundheitlichen Einschränkungen geklärt bzw. diese behoben werden.

Unabhängig von der Wahl des „keine EGV"- Grundes fiel auf, dass es viele Fälle gab, bei denen im Prüfungszeitraum weitere „keine EGV"- Gründe vorlagen. Dies entspricht 41% (15 von 37). Häufig wurden folgende weitere „keine EGV"- Gründe gewählt: „EGV in Vorbereitung", „andere Gründe nicht zutreffend (keine Rechtsfolge möglich)". Bei diesen Fällen war der Kunden zwar über ein Jahr in der Strategie G (a), jedoch nicht mit demselben „keine EGV"- Grund. Demnach war hier die Zuordnung zur Strategie G (a) nachvollziehbar.

2.3. Gegenüberstellung der Aussagen von Prüfer und Fallmanager

In Bezug auf die Ergebnisse unter Ziffer 2.1 und 2.2 stimmten in 68% (53 von 78) der Fälle die Aussagen von Prüfer und FM überein. In 32% (25 von 78) der Fälle gab es keine Übereinstimmung.

Strategie i.S.d. I-konzeptes	**Übereinstimmung Prüfer/FM**		**keine Übereinstimmung Prüfer/FM**		
	Beide Ja	Beide Nein	Prüfer Ja FM Nein	Prüfer Nein FM Ja	Summe
Gesundheit	11	13	3	13	40
Beschäftigung	20	9	3	6	38
Summe	31	22	6	19	78
Summe	53		25		78[5]
Prozent	**68%**		**32%**		100 %

Daraus ist zu schließen, dass die Handlungsstrategien und das Integrationskonzept unterschiedlich ausgelegt werden.

In den 19 Fällen, in denen es keine Übereinstimmung gab, nannte der FM folgende Gründe, weshalb der Kunden aus seiner Sicht der Strategie G (a) zuzuordnen ist:

- Kunden ist zu jung für die Strategie G (p)
- Kunde sollte noch nicht „aufgegeben" werden (z.B. wegen besonderer Qualifikation oder vorangegangener Förderungen)
- Die Unterscheidung nach Strategien G (a) und G (p) ist nicht wichtig. Die beiden Strategien sollten zusammengefasst werden.
- Trotz gesundheitlicher Einschränkungen ist beim Kunden eine Motivation erkennbar.
- Eine Stundenaufstockung wurde geprüft, ist aber derzeit nicht möglich.
- Es gab bisher noch keinen Kontakt des FM zum Kunden
- Es ist kein Kunde für den passiven Bereich bzw. Zuständigkeitswechsel nicht zielführend (z.B. wegen eines langen vertrauensvollen Kontaktes)

Der letztgenannte Grund ist auf die FM-Spezialisierung der Stadt Göttingen[6] für Kunden der Strategie G (p) zurückzuführen. Hier stellt sich die Frage, ob der durch die FM-Spezialisierung erforderliche Zuständigkeitswechsel die Fallsteuerung von G (a) auf G (p) beeinflusst. Auf Grund der Anonymisierung der Erhebungsdaten liegen hierzu allerdings keine auswertbaren Ergebnisse vor.

In den 22 Fällen, in denen es eine Übereinstimmung gab, nannte der FM verschiedene Ursachen, weshalb die Umstellung der Handlungsstrategie versäumt wurde. Hier wurde die Umstellung zugesagt bzw. bereits umgesetzt.

[5] In 10 von 88 Fällen hat der Prüfer „keine Antwort" ausgewählt. Deshalb wurden diese bei der Gegenüberstellung nicht berücksichtigt.

[6] Kunden mit der Strategie G (p) werden bei der Stadt Göttingen ausschließlich durch den Spezialbereich „reaktives Fallmanagement" betreut.

2.4. Fehlende Nachvollziehbarkeit bei der Dokumentation

Die Durchführung der Qualitätssicherung erfolgte in erster Linie durch die Berücksichtigung der in comp.ASS hinterlegten Angaben. Ein Aspekt der Prüfung war die Frage, ob der Fallverlauf eindeutig und nachvollziehbar dokumentiert wurde, so dass die Prüfungsfragen beantwortet werden konnten.

Die Feststellungen zur Dokumentation beziehen sich auf alle Fälle der Stichprobe. Die Einschätzung der Prüfer zur Handlungsstrategie wurde hierbei nicht berücksichtigt. Die Ergebnisse wurden getrennt nach den „keine EGV"- Gründen „Gesundheit" und „Beschäftigung" ausgewertet und dargestellt.

2.4.1. Kunden mit der Dokumentation "keine EGV" Gesundheit

In 64% (30 von 47) der Fälle mit dem „keine EGV"- Grund „Gesundheit" war die Dokumentation gemäß der Beurteilung der Prüfer eindeutig und nachvollziehbar. In 36% (17 von 47) der Fälle war dies nicht der Fall, mit folgenden Erläuterungen durch die Prüfer:

- Veraltete bzw. unvollständige Dokumentation der „Prozessschritte" in comp.ASS
- Es liegen ärztliche Atteste vor, aber die Ursachen sind nicht in comp.ASS dokumentiert (ggf. aus datenschutzrechtlichen Gründen)
- Aufgrund dauernder Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen im Untersuchungszeitraum ist zwischen FM und Kunde kein persönlicher Kontakt zustande gekommen

2.4.2. Kunden mit der Dokumentation "keine EGV" Beschäftigung

In 59% (24 von 41) der Fälle mit dem „keine EGV"- Grund „Beschäftigung" war die Dokumentation gemäß der Beurteilung der Prüfer eindeutig und nachvollziehbar. In 41% (17 von 41) war dies nicht der Fall, mit folgenden Erläuterungen durch die Prüfer:

- Veraltete bzw. unvollständige Dokumentation der „Prozessschritte" in comp.ASS
- Fehlende Nachvollziehbarkeit, weshalb neben der Beschäftigung die persönlichen Möglichkeiten des Kunden ausgeschöpft sind

3. Handlungsempfehlungen

3.1. Überprüfung des Integrationskonzeptes

Um die Anwendung des Integrationskonzeptes zu verbessern, ist eine Anpassung bzw. Konkretisierung der Vorgaben für die Nutzung der Strategie G (a) erforderlich. Insoweit sollten Sinn und Zweck der Strategie G (a) im Zusammenhang mit der ressourcenorientierten Fallbestandssteuerung verdeutlicht werden. Hierbei sind die Besonderheiten der Stadt Göttingen („reaktives Fallmanagement") zu berücksichtigen und die gegenüber dem Landkreis Göttingen bestehenden unterschiedlichen Vorgehensweisen entsprechend zu verdeutlichen.

Hinsichtlich der Besonderheiten bei der Stadt Göttingen (Spezialisierung hat Auswirkungen auf die Wahl der Handlungsstrategie), wäre zu überlegen, dort dem Regel-FM bei bestimmten Fallkonstellationen zu „erlauben", die Strategie auch ohne einen FM-Zuständigkeitswechsel auf G (p) umzustellen (z.B. bei Kunden in Elternzeit). Darüber hinaus könnte eine separate Qualitätssicherung weitere Informationen liefern (z.B. zu Organisation des Überganges von G (a) auf G (p), Umfang/Kapazität des „reaktiven Fallmanagements", Kundengruppe). Die daraus gewonnenen Erkenntnisse könnten anschließend mit der Arbeitsweise der Landkreisstandorte verglichen werden.

Weiterhin sollte eine Regelung zur Häufigkeit der Kundenkontakte in der Strategie G (a) getroffen werden (z.B. durch eine Vorgabe von regelmäßigen Kontakten spätestens nach sechs Monaten). Dies würde auch eine eindeutige Abgrenzung zu anderen Handlungsstrategien (vor allem zur Strategie G (p)) ermöglichen.

Parallel zu den genannten Empfehlungen sollte die Differenzierung innerhalb der Handlungsstrategie Grundbetreuung und die Nutzung der Handlungsstrategien G (a) und G (p) hinterfragt werden.

Sollten die genannten Empfehlungen nicht zielführend sein, so wäre eine Zusammenlegung der Strategien G (a) und G (p) in Betracht zu ziehen.

3.2. Verbesserung der Nachvollziehbarkeit der Dokumentation

3.2.1. In Bezug auf die Wahl der Handlungsstrategie

Zur besseren Nachvollziehbarkeit der Dokumentation muss vor allem die Handlungsstrategie regelmäßig überprüft und aktualisiert werden. Eine Vorgabe von regelmäßigen Überprüfungsabständen wäre hilfreich, zum Beispiel spätestens nach sechs Monaten. Hierfür könnte ein eigener Aufgaben-Baustein in Form einer automatisierten Wiedervorlage zur Überwachung von neu angelegten oder geänderten Handlungsstrategien erstellt werden. Bei bereits bestehenden Handlungsstrategien müsste durch das FM eine eigene Wiedervorlage festgelegt werden.

Eine Vorgabe zur regelmäßigen Überprüfung des Prozessschrittes, als die wichtigste Dokumentationsquelle, wäre zusätzlich hilfreich. In diesem Zusammenhang wäre eine Anzeige im FM Cockpit für Prozessschritte, die beispielsweise älter als ein Jahr sind eine gute Unterstützung, um die Aktualität des Prozessschrittes im Blick zu haben.

Die Umsetzung für die genannten Handlungsempfehlungen zur Handlungsstrategie wird mit dem Fachdienst 56.3 abgestimmt.

3.2.2. In Bezug auf die „keine EGV“- Gründe

Zur besseren und ausführlicheren Darstellung der Entscheidung, warum keine EGV abgeschlossen wurde, wäre eine Begründungsmöglichkeit, zum Beispiel durch das Erstellen eines entsprechenden Termineintrages, hilfreich. Diesbezüglich prüft der Fachdienst 56.3, inwiefern die Nachvollziehbarkeit der Dokumentation in comp.ASS beim Absehen von einer EGV verbessert werden kann.

Zur Nutzung der „keine EGV“- Gründe werden die bisherigen Erläuterungen durch die Fachaufsicht 56.2 überprüft und ggf. angepasst.

Die Fachaufsicht 56.2 stimmt mit der Fachaufsicht 56.1 ab, wie Gesundheitsangaben und Gesundheitsgutachten sowie ärztliche Atteste und Befunde in comp.ASS dokumentiert werden können.

4. Art und Umfang der Erhebung

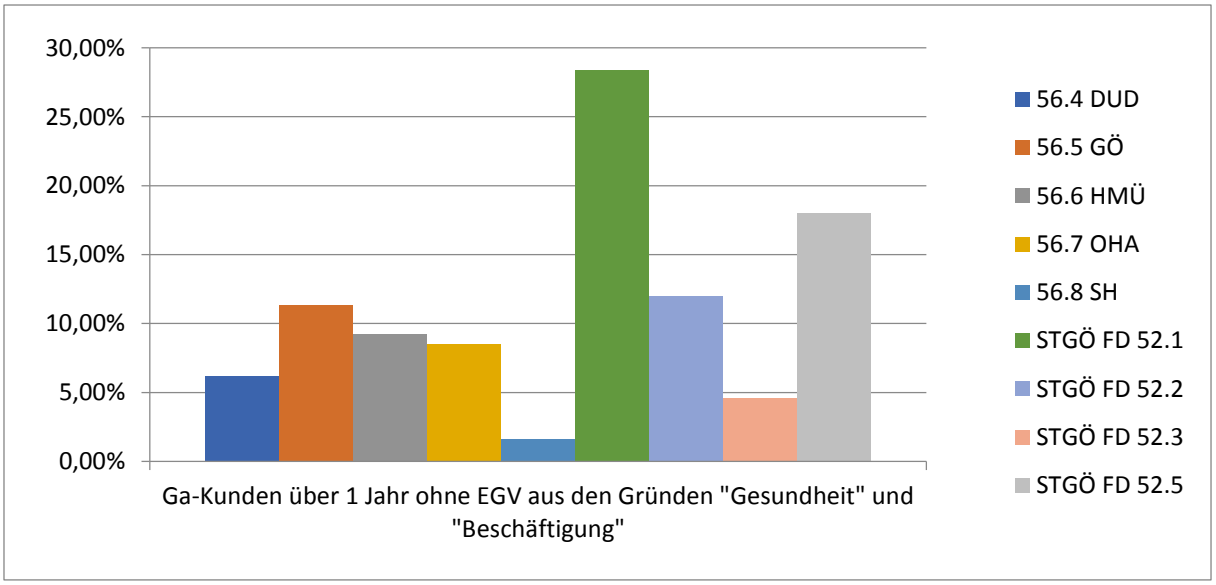
4.1. Stichprobe

Die Stichprobe wurde vom Fachdienst 56.3 EDV am 06.07.2020 mit Hilfe der comp.ASS-Daten anhand nachfolgender Kriterien ermittelt:

- Kunden mit einer Verweildauer länger als 12 Monate in der Handlungsstrategie G (a)
- keine EGV mit der Dokumentation „(ALT)Relevante gesundheitliche Einschränkungen“, „Relevante gesundheitliche Einschränkungen festgestellt“, „Gesundheitliche Einschränkungen in Klärung“, „In Beschäftigung persönliche Möglichkeiten ausgeschöpft“
- Beschäftigung (BaEl)
- Migrationshintergrund Flüchtling
- Erwerbsfähig 3-6h
- getrennt nach Standorten Landkreis Göttingen / Fachdienste Stadt Göttingen
- Angaben zum zuständigen FM (Name, E-Mail)

Zum Stichtag der Erhebung waren 3.589 Kunden der Strategie G (a) zugeordnet. Davon entsprachen 451 (12,6 %) Kunden den oben gerannten Kriterien.

prozentuale Verteilung der Fallzahlen



Die Erhebung wurde im Zeitraum 20.07.2020 bis 31.08.2020 in allen operativen Fachdiensten des Jobcenters (Landkreis) und den Fachdiensten des Jobcenters (Stadt Göttingen) durchgeführt. Die zu prüfenden Fälle (insgesamt 90) wurden per Zufall prozentual nach Auftreten pro Fachdienst ausgewählt.

Fallverteilung pro Fachdienst (nach prozentualem Anteil)

„kein EGV"-Grund	FD 56.4 (DUD)	FD 56.5 (GÖ)	FD 56.6 (HMÜ)	FD 56.7 (OHA)	FD 56.8 (SH)	STGÖ FD 52.1	STGÖ FD 52.2	STGÖ FD 52.3	STGÖ FD 52.5	**Summe**
Gesundheit	3	6	7	7	1	12	6	1	5	48
Beschäftigung	2	4	2	1	1	14	4	3	11	42
Gesamt	**5**	**10**	**9**	**8**	**2**	**26**	**10**	**4**	**16**	**90**

Die Fälle der Stichprobe wurden der Fachaufsicht und der Teamleitung/Fachdienstleitung hälftig zugewiesen. Diese wurden den Prüfern vor Erhebungsbeginn per E-Mail in Form von Zugangscodes und dem entsprechenden Link für das zu verwendende Programm LimeSurvey mitgeteilt. Die Falluntersuchung erfolgte wahlweise gemeinsam oder nacheinander durch die Fachaufsicht FD 56.2 und der jeweiligen Teamleitung/Fachdienstleitung. Im Anschluss erfolgte in allen Fällen eine Befragung der zuständigen FM. Per E-Mail wurden die Zugangscodes und der Link für den FM-Fragebogen versendet.

4.2. Durchführung

Bei der Erhebung wurden zwei Fragenbögen (1 Prüfer, 1 FM) verwendet. Es wurden Dokumentationen vom 01.01.2019 bis 06.07.2020 (Betrachtungszeitraum) bei der Falluntersuchung berücksichtigt. Als Informationsquelle wurden vorrangig comp.ASS-Einträge (Termineinträge, Prozessschritteinträge, Maßnahmenkarte) genutzt.

4.3. Belege/ Verweise

Die zwei Fragebögen sind unter folgendem Link abgelegt:

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2020\QS 3-2020 Ga-Kunden mit Grund keine EGV\5 Bericht

Die erhobenen Daten sind unter folgendem Link abgelegt:

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2020\QS 3-2020 Ga-Kunden mit Grund keine EGV\4 Analyse

Freigegeben

09.12.2020