

Zeitschrift: Zeitschrift für öffentliche Fürsorge : Monatsschrift für Sozialhilfe : Beiträge und Entscheide aus den Bereichen Fürsorge, Sozialversicherung, Jugendhilfe und Vormundschaft

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

Band: 82 (1985)

Heft: 6

Artikel: Computereinsatz in Sozialdiensten : praktische Möglichkeiten

Autor: Portmann, Jules

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-838519>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 22.01.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Computereinsatz in Sozialdiensten – praktische Möglichkeiten

Dem Wunsch, einige Einsatzmöglichkeiten des Computers in Sozialdiensten aufzuspüren, entspreche ich gerne, zumal mir demnächst ein Terminal (Computer-Bildschirm und -Tastatur) samt Printer (Drucker) ins Büro gestellt und meine Sozialdienststelle der zentralen EDV-Anlage angeschlossen wird. Ich begrüße diese neue Technologie, denn der steigende Problem- und Arbeitsdruck und die zunehmende Unübersichtlichkeit von Leistungsgrundlagen verunmöglichen es uns je länger, je mehr, jederzeit über die erforderlichen Informationen im Interesse der Klienten zu verfügen.

Der Umfang an Informationsverarbeitung kann mit den bisherigen Instrumentarien auch in Sozialdienststellen nur noch unzureichend verarbeitet und das zunehmende Wissenspotential nur noch mangelhaft eingesetzt werden. Andererseits wird das Schreckgespenst «Datenschutz» auch uns Sozialarbeiter nicht länger hindern, an der modernen Datenverarbeitungstechnik vorbeizustrampeln. Denn vieles der neuen Technologie ist für uns möglich und zulässig, sofern dem Datenmissbrauch vorgebeugt wird; d. h., Informationsprogramme müssen sorgfältig von den Entscheidungsprogrammen getrennt und der Zugriff zu schutzwürdigen Daten für Unbefugte verunmöglicht werden. Im folgenden zeige ich – als Nichtcomputerfachmann – einige Möglichkeiten des Computereinsatzes für Sozialarbeiter auf, ohne zu beurteilen und zu bewerten, ob dies sinnvoll (Aufwand), ob dies erlaubt (Datenschutz), ob dies menschlich (Ethik), ob dies realisierbar (Grösse/Differenzierung der EDV-Anlage) ist. Ich empfehle deshalb, jeden der nachfolgend dargelegten Arbeitsvorgänge kritisch zu überdenken.

Datenbank

Klientendatei:

Sämtliche wichtigen Personendaten der Klienten werden gespeichert. Diese können jederzeit sofort via Bildschirm oder Drucker (auf Papier schreibend) abgerufen werden; dabei sind Klassifizierungen möglich, d.h. die gewünschten Personalien einer bestimmten Klientengruppe in einer bestimmten Region. Beispielsweise: «die ausführlichen oder nur teilweisen Personalien aller sehbehinderten weiblichen IV-Rentner im Bezirk Uster», oder «alle vor dem 31. 3. 1932 geborenen Klienten».

Bisherige manuelle Bearbeitung: Karteikarten ausfüllen und mit Karteirittern versehen, klassifiziert nach besonderen Kriterien; alphabetische Einreihung, Liste erstellen, Karten wieder einordnen.

Adressendatei:

Adressen von Klienten, von Vereinsmitgliedern, Vorstandsmitgliedern, Gönnern, Institutionen usw. können nach diversen Gesichtspunkten klassifiziert (Kliententypus, Region, Spendensumme) durch ein Adressenselektionsprogramm für Einladungen, Prospekt- oder Jahresberichtversand usw. abgerufen und auf Etiketten oder Briefumschlägen ausgedruckt werden; z. B. «Adressen der alleinerziehenden Mütter mit Schulkindern ohne Alimentenbevorschussung in der Region Oberland».

Bisher: Jede Adresse muss aus der Handkartei oder Adremanlage nach Karteirittern ausgeschieden, sortiert und auf Etiketten abgeschrieben/gedruckt werden; Karten wieder einordnen; Fehlerquellen!

Jederzeit kann für jede beliebige Zeitspanne die Sozialstatistik nach beliebigen Gesichtspunkten abgerufen und ausgedruckt werden: z. B. «wie viele Klienten im Alter von 30 bis 40 Jahren wurden im 1. Halbjahr zu welcher Kur plazierte, weshalb, für wie lange, wohin, zu welcher Taxe?», oder «wie viele Beratungen erfolgten im Monat Mai des Vorjahres für männliche, unmündige, ungelernete Arbeitslose?».

Bisher: Mehrmaliges Ausscheiden der Klientenkarten nach Karteirittern, alsdann Ausscheiden nach gewünschten Daten und Zeitspannen; auszählen; Zusammenstellen der Listen; Karten einordnen.

Sozial-Informationssystem (SIS):

Jede an der zentralen EDV-Anlage angeschlossene Sozialdienststelle (öffentliche und private) kann beim SIS abrufen, bei welchen Stellen ein neuer Klient bereits anhängig war oder noch ist, weshalb und seit wann. Dieses Fürsorgezentralregister verhindert eine Mehrfachbetreuung und -unterstützung des Klienten durch verschiedene Sozialdienststellen. Bedingung: Jede angeschlossene Stelle meldet jeden neuen Klienten mit genauen Personalien dem SIS.

Bisher: Klientenpersonalbogen ausfüllen und an das Zentralregister senden; Ergänzung des Auskunftsbogens; Eintrag der bereits tätigen Stellen mit Begründung und Daten; Rücksendung an die anfragende Dienststelle sowie Mitteilung an alle bisher tätigen Stellen.

Finanzwesen

Im Zentralspeicher werden die Klientenkonti für alle Dienstabteilungen einer Sozialdienststelle geführt. Jederzeit können für jeden Klienten, für jeden beliebigen Stichtag differenzierte Vermögensabrechnungen (in Gruppen geordnete Einnahmen und Ausgaben, Bilanz) für beliebige Zeitspannen abgerufen und ausgedruckt werden. Es können Bilanz- und Jahresabrechnungen für die Klienten und für die Sozialdienststelle erstellt werden. Der Zusammenzug bestimmter Posten ist jederzeit möglich.

Bisher: Manuelle Buchungen auf Kontokarten; Kopien der Kontokarten täglich an alle Dienstabteilungen aussortiert verteilen; Vermögensabrechnungen anhand der Kontokarten durch Aussondern und Zusammenziehen der einzelnen Posten; Jahresabrechnungen manuell zusammenstellen.

Die Verwaltung einer Klientenliegenschaft ist möglich durch Überwachung der Mietzinseingänge (Verzugslisten), Buchführung, Jahresabrechnung, Ermittlung der Liegenschaftserträge, Heizkostenabrechnung usw.

Bisher: Rufbuchhaltung, manuelle Kontrolle und Jahresbilanz.

Erbschaften, bei denen Klienten beteiligt sind, werden vom Computer nach eingegebenem Programm abgerechnet, zusammengestellt und aufgeteilt.

Auszahlungen:

Krankenkassenprämien, Mietzinse, Pflegegelder, Haushaltsgelder, Taschengelder usw. werden individuell periodisch (monatlich, vierteljährlich, wöchentlich) automatisch auf Zahlungsanweisungen oder Einzahlungsscheinen mit entsprechender Adresse und vorprogrammierten Beträgen ausgedruckt und zugleich verbucht.

Bisher: Anhand von verschiedenen Listen jeden Monat einzeln Zahlungsanweisungen ausfüllen, einzeln verbuchen und als erledigt vermerken.

Besoldungen und Spesen des Personals können unter Berücksichtigung von neuen Teuerungszulagen, Treueprämien, Dienstaltersgeschenken und Abzügen (AHV, UK, KK usw.) automatisch abgerechnet werden. Der Computer errechnet nach Eingabe von allgemeingültigen Kriterien (Teuerungsprozente, Prämienänderungen) für jeden Angestellten individuell die neuen Salärauszahlungen.

Budget:

Für jeden Klienten und für jede Klientenfamilie können individuelle Haushaltbudgets gemäss differenziertem Budgetplan erstellt werden. Individuelle Bedürfnisse (Status, Schichtzugehörigkeit, Arbeit usw.) können durch Eingabe von Faktorgrossen berücksichtigt werden. Ebenso sind *Schuldensanierungen* durch Erstellen von Abzahlungsplänen und Gläubigerlisten nach Rängen möglich.

Bisher: Festlegen jedes einzelnen Ausgabenpostens. Zusammenstellen der verschiedenen Ausgabengruppen. Ermitteln der verfügbaren Quote. Aufstellen der Gläubigerliste. Verteilung der verfügbaren Mittel auf die diversen Gläubiger nach Rangordnung.

Inkasso:

Die Zahlungseingänge der Schuldner unserer Klienten betreffend Unterhaltsbeiträge (Alimente der Väter), Guthaben, Löhne, Renten, Krankenkassenlei-

stungen, Sonderschulbeiträge usw. werden laufend registriert und kontrolliert. Jederzeit (z. B. jeweils Ende Monat, Ende Quartal oder per beliebigen Stichtag) können die Verzüge einzeln ausgedruckt und die rückständigen Zahlungen durch vom Printer gedruckte und adressierte Mahnschreiben mit Betrag und Rückstandsberechnung moniert werden (siehe Texteditor).

Bisher: Eingänge laufend überwachen. Alle Kontokarten jeden Monat durchsehen und mittels Schuldnerliste vergleichen und abstreichen. Liste der Rückstände erstellen. Die entsprechenden Schuldner mit Brief mahnen. Rückstandsberechnung manuell.

Für jeden Klienten kann die Steuererklärung separat durch Eingabe der individuellen Verhältnisse (Berufs- und Sozialabzüge) und der generellen Klassifizierungen erstellt und ausgedruckt werden. Übertrag auf offizielle Formulare möglich, je nach Absprache mit dem Steueramt.

Alimentenbevorschussung:

Nach Eingabe des gerichtlich oder vertraglich festgelegten Unterhaltsbeitrages sowie der familiären und finanziellen Verhältnisse des anspruchsberechtigten Elternteils errechnet der Computer für jedes einzelne Kind und gesamthaft für alle Geschwister die Höhe des zu bevorschussenden Alimentenananspruches. Die Revision bei Veränderung des Einkommens oder bei indexbe gründeter Erhöhung der Alimente ist jederzeit durch Eingabe der veränderten Verhältnisse (auch bei Heirat oder Scheidung des Anspruchsberechtigten) und durch Eingabe des neuen Indexstandes möglich.

Bisher: Berechnung der Bevorschussung auf diversen Formularen durch mehrere Additionen, Subtraktionen, Divisionen und Prozentrechnungen. Bei jeder Änderung neue Berechnungen.

Für die Jahresstatistik lassen sich sämtliche Einnahmen- und Ausgabenposten ordnen und zusammenziehen sowie Vergleiche bezüglich jedes einzelnen Postens mit jedem beliebigen Vorjahr oder anderen Zeitspannen anstellen: z. B. IV-Renten, Unterstützungen, Stipendien, Betriebskosten, Personalkosten, Spesen, Spenden, Subventionen usw.

Bisher: Zusammenzug der relevanten Summen mit Rechenmaschine. Gegenüberstellung mit den entsprechenden Summen der Vorjahre.

Referenztabellen

Es können diverse Tabellen nach beliebigen Gesichtspunkten zusammengestellt und im Computer als Information gespeichert werden, z. B.:

- Telefonnummern, die oft verwendet werden: Sozialdienststellen, Ärzte, Ämter, Heime, Pflegefamilien, Klienten, Taxi usw.
- Notrufnummern: Notfallarzt, Sanität, Feuerwehr, Polizei
- oft verwendete Postleitzahlen
- wichtige Adressen nach Branchen gesondert; für jede Branche eine beson-

dere Tabelle, z. B. alle Familienplanungsstellen des Kantons oder alle Augenärzte der Stadt X usw.

- Erste Hilfe: nach bestimmten Kriterien gesondert, z. B. was ist zu tun bei Verbrennungen, bei Unfall, bei gewissen Symptomen?
- medizinische Abkürzungen
- Krankenkassen-Pos. (Codes) usw.

Diese Tabellen können via Bildschirm oder Drucker abgerufen werden. Ergänzungen und Abänderungen sind jederzeit möglich.

Programmnotizbuch

Hier handelt es sich um eine Klassifizierung von Informationen. Nach verschiedenen Gesichtspunkten werden Informationen gespeichert, die mit dem zugeordneten «Schlüsselwort» selektiert abgerufen werden können, z. B.:

Sämtliche Bücher und Zeitschriften der Bibliothek einer Institution können einzeln oder in Gruppen geordnet nach Autor, Verlag, Jahrgang, Fachgebiet abgerufen und ausgedruckt werden.

Bisher: Sämtliche Neueingänge klassifizieren, nach verschiedenen Gesichtspunkten ordnen und für jeden Aspekt eine eigene Karteikarte schreiben. Einordnen. Auswahl durch Zusammensuchen nach Karteirittern.

Der Computer stellt auf Abruf durch «Schlüsselwörter» die zusammengehörenden Fachzitate, Fachausdrücke, Fachaufsätze und Fachbücher zusammen bezüglich beliebiger Fachgebiete und deren verwandten Bereiche (selbstverständlich nur soviel, wie wir ihm gespeichert haben!), z. B. alles über MS-Erkrankung oder über Alkoholismus.

Es können die einschlägigen Gesetzes-/Verordnungsbestimmungen, Kommentare und Fachzitate zu einem bestimmten Sachgebiet (Besuchsrecht, Pflegeeltern, Scheidungskind, Kündigung, Arbeitslosigkeit, Mutterschaft usw.) abgerufen werden; so auch Hinweise auf entsprechende Fachliteratur zu einem bestimmten Problem.

Im Computer sind alle Ortschaften gespeichert, wo sich einer oder mehrere unserer Klienten und wo sich die verschiedenartigen Beratungsstellen befinden. Der Computer zeigt auf dem Bildschirm oder auf der ausgedruckten Liste, welche Klienten in dieser bestimmten Ortschaft oder in der näheren/weiteren Umgebung wohnen. Dadurch kann der Sozialarbeiter rasch seine Besuchsreisen planen. Oder wir erhalten Hinweise, wo sich die nächste Beratungsstelle einer bestimmten Fachrichtung am Wohnort des Klienten befindet.

Es können Adresse und Telefonnummer einer bestimmten Institution oder Person oder die Postleitzahl einer Gemeinde ausgedruckt werden.

Unter einem oder mehreren «Schlüsselwörtern» können Bezugsquellen abgerufen werden betreffend Stipendien, Subventionen, Fonds, Unterstützungen, Freiwillige im sozialen Bereich, Hilfsangebote (Hauspflege, Mahlzeitendienst), Ämter, Behörden, Freizeitangebote, Heimplätze, Pflegefamilien, Aus-

bildungsmöglichkeiten, Weiterbildung usw.: d. h., von welchen Institutionen erhalte ich welche Hilfsangebote für diesen bestimmten Klienten an diesem Wohnort?

Sofern die EDV mit sämtlichen Heimen korrespondiert, können Freiplätze in den für einen bestimmten Klienten entsprechenden Heimen abgerufen werden.

Bisher: Diverse Telefonate an verschiedene Heime mit x Absagen!

Terminüberwachung ist für den Sozialarbeiter sehr wichtig. Jederzeit können einmalige oder wiederkehrende Termine für einen bestimmten Stichtag plus/minus einen oder mehrere Tage im voraus abgerufen werden (Termine müssen laufend gespeichert werden!): Verabredungen, Verhandlungen, Fristen (Gericht, Betreibungsamt usw.), Geburtstage der Klienten und Mitarbeiter, fällige Besuche und Telefonate, Berichterstattungen, Inkassomahnfristen usw.); Pendenzen, die erstrangig und die zweitrangig am Stichtag zu erledigen sind.

Bisher: Jeden Termin in die Agenda eintragen. Verschiebungen nachführen. Unerledigtes neu terminieren.

Texteditor

Textverarbeitung (Computerbriefe mittels Anwenderprogramme): Es werden standardisierte Brieftexte ohne Daten gespeichert. Diese Brieftexte können abgerufen und mit den gewünschten Daten (Adresse, Datum, Personalien, Anrede, persönliche Textstellen, Grössen, Summen) versehen und ausgedruckt werden. So entstehen fixfertige Briefe samt adressiertem Umschlag für:

- Gesuche für Unterstützungen, Stipendien, Namensänderung, Adoption
- Beratungsangebote an Klienten (schwängere Frauen, Arbeitslose usw.)
- Meldung an Institutionen (Pflegekinderfürsorge, PTT, EWZ, Angehörige) betreffend Umplazierung eines Klienten, Geburt oder Tod, Aufnahme oder Abschluss einer Betreuung
- Bestellungen von Krankenschein, Lohnausweis, Bankauszügen, Formulare für IV/AHV, Kinderzulagen
- Anmeldung für Arztkonsultationen, Stellenvermittlung, Wohnungsvermittlung, AHV-Nichterwerbstätigen-Beiträge usw.
- Ummelden des Klienten bei Wohnortswechsel
- Mahnungen an Schuldner von Klienten, an Vereinsmitglieder usw.

Sind Texteditor (Anwenderprogramm) und Klientendatei miteinander verbunden, wird sogar die Eingabe einiger Daten überflüssig; alsdann genügt z. B. die Eingabe «Hans Meier Krankenschein Dr. Müller», um einen vollständigen Brief ausgedruckt zu erhalten, adressiert an die Krankenkasse von H. Meier, versehen mit dem Bestelltext, dem behandelnden Arzt Dr. Müller, Datum, Personalien und Adresse von H. Meier samt seiner AHV- und Kontrollnummer. Der Computer holt sich die entsprechenden Personalien und nötigen Daten selbst und verarbeitet diese im gewünschten Brief.

Sozialarbeitsinstrument

Es können Checklisten mit folgerichtigen Arbeitsabläufen/Arbeitsschritten für die Administration abgerufen und ausgedruckt werden, welche vorgeben, wie bei bestimmten Aktivitäten für einen bestimmten Kliententypus planmäßig vorzugehen ist, z. B. bei Akten anlegen, Akten archivieren, Wohnorts- und Stellenwechsel der Klienten, bei Geburt und Tod eines Klienten, Vaterschaftsregelung, Adoptionsverfahren usw. Auf der Checkliste kann alsdann jeder erledigte administrative Arbeitsschritt abgestrichen werden.

Es können Lebensläufe, Leumundsberichte, Führungsberichte, psychosoziale «Krankengeschichten», Arbeits- und Stellennachweise, Listen von Wohnortswechsel usw. der Klienten erstellt und gespeichert werden. Diese können bei Bedarf abgerufen und ausgedruckt werden, wenn z. B. ein Gutachter (Psychiater) oder eine Sozialdienststelle einen Klientenbericht anfordert.

Jede Aktivität und Mitteilung des Klienten, seiner Bezugspersonen und seiner Umwelt sowie des Sozialarbeiters selbst und anderer Betreuer und Sozialdienste können nach bestimmten Kriterien mittels «Schlüsselwörtern» gespeichert werden (Datum, Akteure, Problemart, Art der Aktivität), ebenso die diagnostischen Überlegungen und die agogischen Konzepte des Sozialarbeiters. Später kann jederzeit abgerufen und ausgedruckt werden, was, wann, woraufhin, weshalb, womit und durch wen bezüglich dieses Klienten oder einer mit dem Klienten vernetzten Person geschah, vereinbart und unternommen wurde. Auch kann später gezielt abgerufen werden, welche Überlegungen hinsichtlich Abklärung und Vorgehen seinerzeit zu einem bestimmten Problem gemacht worden waren. Ein Zusammenzug aller Hinweise für nur ein bestimmtes Problem oder bezüglich einer bestimmten involvierten Person oder einer bestimmten Zeitspanne ist auf Jahre zurück möglich (= Gedächtnisstütze).

Bisher: Aktennotizen, Diagnosen, Behandlungspläne (Interventionswahl) müssen laufend auf Handbögen geschrieben werden. Für jede Prozess- und End-evaluation müssen alle Eintragungen durchgelesen und die gesuchten Angaben und Hinweise aussortiert und notiert werden.

Nach Eingabe der wichtigen Daten und Informationen (gegenwärtige und frühere) bezüglich eines Klienten und zusätzlich eines differenzierten Entscheidungsprogrammes mit (prozessual-systemischer Vernetzung) ist es möglich, die agogischen Arbeitsschritte des Sozialarbeiters vorgeben zu lassen = Expertensystem. Es kann so eine Diagnose (Problemformulierung) für den Klienten erfragt werden, und es können Problemerkklärungen, Zielsetzungen, Behandlungsplan (Strategiewahl, Interventionsstufenfolge) unter Berücksichtigung eines ganzheitlichen Methodenkonzeptes durch den Computer detailliert erstellt werden. Diese künstliche Intelligenz des Computers ist von unseren Informationen abhängig, die nie frei von persönlichen Meinungen sind. Alsdann dürfte aber auch eine vom Computer zu erfassende Erfolgskontrolle über das sozialarbeiterische Handeln nicht fehlen, beispielsweise bezüglich der Platzierung eines Kindes, bezüglich der eingesetzten Therapien, bezüglich

der verwendeten Unterstützungsgelder oder der erfolgten Berufsabklärung oder Stellenvermittlung. Der Computer macht's möglich! Dennoch, er ist und bleibt lediglich ein gefühlloses Werkzeug ohne Intuition, als das wir ihn beherrschen und benützen können.

Nun, jede Sozialdienststelle muss für sich eigenständig entscheiden, ob und welche dieser und weiterer Computereinsätze für sie sinnvoll, erlaubt, menschlich und realisierbar sind. Dieser Herausforderung wird sich inskünftig keine Sozialdienststelle entziehen können. Denn die Administration hat in den letzten Jahren auch im Sektor Sozialarbeit enorm zugenommen und wird inskünftig weiter expandieren. Nur die EDV kann die notwendige Entlastung von administrativen Arbeiten zugunsten vermehrter Beratungs- und Betreuungstätigkeit im Interesse und zum Wohle der Klienten bringen. Wenn wir mit den modernen Technologien nicht Schritt halten, werden unsere Klienten gegenüber der Wirtschaft wieder einmal mehr bzw. noch mehr die Benachteiligten sein.

Jules Portmann, dipl. Sozialarbeiter, Amtvormund Zürich

Anm. der Red.: Die Redaktion der «Sozial Arbeit» (Nr. 2/85) hat uns diesen aktuellen Beitrag zum Abdruck freigegeben.

MITTEILUNGEN

«Richtsätze»: Wie weiter?

Im Herbst 1984 hat der Arbeitsausschuss der SKöF beschlossen, die Berechnungen der Pauschalen gemäss Ziff. 2.1.1 bis 2.1.4 der «Richtsätze» auf den Stand des Nahrungsmittelindex des BIGA vom 1. Januar 1983 abzustützen. Falls die Teuerung im Lebensmittelsektor wesentlich ansteigt, muss beim Stand von 110 Punkten des Nahrungsmittelindex eine Anpassung der Ziff. 2.1.1 bis 2.1.4 der «Richtsätze» durch die Kommission Richtsätze geprüft und eventuelle Korrekturen müssen dem Arbeitsausschuss und dem Vorstand der SKöF vorgeschlagen werden. Falls die in den Monaten Januar, Februar und März festgestellte wesentliche Teuerung im Nahrungsmittelfaktor anhalten sollte, müsste die Überprüfung unserer Ansätze in nächster Zeit stattfinden.

Ferner wird die Kommission Richtsätze in ihrer nächsten Sitzung prüfen, ob die Ansätze für alleinstehende erwachsene Personen mit eigenem Haushalt (Ziff. 21.1) den heutigen Verhältnissen noch angepasst sind.

Erich Schwyter