Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS

Band: 96 (1999)

Heft: 2

Artikel: Qualität im Spannungsfeld zwischen Ethik und Effizienz : VeSAD-Symposium zur Entwicklung adäquater Qualitätsstandards

Autor: [s.n.]

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-840512

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 15.07.2025

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

Qualität im Spannungsfeld zwischen Ethik und Effizienz

VeSAD-Symposium zur Entwicklung adäquater Qualitätsstandards

Seit sich die öffentliche Verwaltung dem New Public Management verschrieben hat, muss sich auch die Soziale Arbeit mit der Frage befassen, wie sie betriebswirtschaftliche Qualitätsmanagement-Konzepte nutzbar machen kann. Am VeSAD-Symposium im November wurde deutlich, dass die Leistungen definiert werden müssen, damit sie ausgewiesen und deren Qualität verbessert werden können.

Im November trafen sich in Bern 130 Fachleute der Sozialen Arbeit aus der ganzen Schweiz sowie aus Deutschland, um anlässlich des 5. VeSAD-Symposiums über Ansätze des Qualitätsmanagement (QM) und über die Entwicklung adäquater Qualitätsstandards in der Sozialen Arbeit zu diskutieren. Eingeladen hatte der Verein zur Förderung der Sozialen Arbeit als akademische Disziplin (VeSAD), der sich seit fünf Jahren bemüht, dem wissenschaftlichen Diskurs in der Sozialen Arbeit auch in der Schweiz ein Forum zu bieten.

Regula Ruflin, die heute bei der Caritas im Bereich Integration tätig ist, hat eine Diplomarbeit zum Qualitätsmanagement (QM) verfasst. Das QM wurde in der Industrie entwickelt. Normenorganisationen suchten nach national und international gültigen Standards. Anschliessend suchte die Wirtschaft nach Wegen, um die Effizienz (Kostenminimierung) und die Effektivität (den Wirkungsgrad der Leistung) zu steigern und auf einem gleichbleibend hohen Niveau zu halten. Im Zuge des Thatcherismus wurde die Definition der Qualität sozialer Arbeit in Grossbritannien ein Thema. In der Schweiz wurde das Thema im Sozialbereich erst in den 90-er Jahren breit aufgegriffen, und zwar zuerst von der Praxis, die sich einem stärkeren Legitimationsdruck der Verwaltung und der Politik gegenüber sah. Die Wissenschaft stand in dieser Frage lange abseits.

Der Anstoss für Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit kann sowohl von aussen, von der Finanziererseite, wie von innen her kommen. Geht die Initiative für die Einführung des Qualitätsmanagements von den sozialen Institutionen selbst aus, wollen diese gerüstet sein für die Diskussion mit der Verwaltung/Politik oder das QM ist ein Marketinginstrument. Die Krux ist nach Regula Ruflin, dass die Sozialarbeit ein doppeltes Mandat hat: einerseits geht es um Hilfestellungen, andererseits um Kontrolle. Während in der Sozialhilfe sich die KlientInnen kaum einbringen und Forderungen stellen, ist z.B. im Behindertenbereich der Organisationsgrad höher und damit eher gewährleistet, dass die Interessen der LeistungsempfängerInnen nicht allein durch die Verwaltung oder die Politik definiert werden. Die Qualität sozialer Arbeit ist, so Ruflin, zwischen den verschiedenen Interessenparteien immer wieder auszuhandeln.

Bei den Referentinnen herrschte Übereinstimmung, dass Qualität nicht absolut formuliert werden könne, sondern vielmehr ein relatives Konstrukt sei. Diese Relativität bezieht sich erstens auf die historische Wandelbarkeit des Verständnisses von Qualität (mitunter als Konsequenz sich wandelnder gesellschaftlicher Problemdeutungsmuster und Zielsetzungen sozialarbeiterischen

Handelns), zweitens auf die Perspektiven der verschiedenen Anspruchsgruppen von Dienstleistungen sowie drittens auf das jeweilige Arbeitsfeld und die Organisationsform der Sozialen Arbeit. Michael Beilmann, Bochum, zeigte zudem auf, dass sich Qualität in der Sozialen Arbeit immer in einem Spannungsfeld zwischen Effizienz und Ethik bewege, wobei die Effizienz zur Zeit das dominierende Element sei. Aufgabe der Sozialen Arbeit sei es jedoch, die Kluft zwischen Ethik und Ökonomie zu verringern.

Die Inhalte sozialarbeiterischer Qualität müssen in Form von Qualitätsstandards festgelegt werden, die für jeden Arbeitsbereich und unter den verschiedenen Anspruchsgruppen auszuhandeln sind. Erst spezifische Qualitätsstandards ermöglichen es, gute Leistung fassbar und nachweisbar zu machen. Damit QM-Systeme dem Charakter der sozialen Arbeit gerecht werden können, sollen traditionelle Verfahren der sozialarbeiterischen Qualitätskontrolle wie Falldokumentation, Selbstreflexion, Supervision oder Evaluation nicht ersetzt, sondern mit betriebswirtschaftlichen Methoden ergänzt werden. Anstatt Abläufe zu standardisieren, müssen sie den Sozialarbeitenden genügend Handlungsspielraum für massgeschneiderte Lösungen einräumen. Dazu gehören auch entsprechende Rahmenbedingungen wie ausreichende Ressourcen und Reflexionsmöglichkeiten. Weiter ist der Qualität der Vernetzung verschiedener Institutionen und Hilfeformen besondere Bedeutung beizumessen, weil sich die Qualität sozialer Dienstleistungen oftmals gerade durch das Zusammenwirken verschiedener Institutionen ergibt. Schliesslich setzt fachliche Qualität immer voraus, dass den berufsethischen Regeln entsprechend gehandelt, der Stand der Sozialarbeitswissenschaft reflektiert wird und professionelle Verfahren angewandt werden. *Pd/cab*

Nachrichten aus der Sozial- und Bundespolitik

• **Neues Scheidungsrecht ab 2000:** Ab 1. Januar 2000 werden Scheidungen in der Schweiz nicht mehr durch die Frage nach der Schuld belastet. Der Bundesrat hat auf diesen Zeitpunkt das neue Scheidungsrecht in Kraft gesetzt. Die Kantone haben nun noch ein Jahr Zeit, um ihre gesetzlichen Bestimmungen anzupassen.

• **Mögliche Unregelmässigkeiten beim AHV-Ausgleichsfonds:** Die Bundesanwaltschaft hat aufgrund von Strafanzeigen ein Ermittlungsverfahren eröffnet. Der «Tages-Anzeiger» hatte über Unregelmässigkeiten berichtet. Der Kläger werfe Mitgliedern des Fonds-Verwaltungsrats unter anderem vor, sie hätten die Verwaltung eines Teils des Fondsvermögens brüderlich unter sich aufgeteilt. Zudem setzten Verwaltungsratsmitglieder zum Teil ihre Arbeitgeber als Vermögensverwalter ein. Damit würden möglicherweise nicht die Interessen des Fonds, sondern jene der Arbeitgeber vertreten. Das Vermögen des Ausgleichsfonds der AHV beläuft sich auf rund 26 Milliarden Franken und wird in Form direkter Darlehen an Schuldner der öffentlichen Hand sowie in Pfandbriefserien, Obligationen, Kassenobligationen und Schweizer Aktien angelegt. In den