

Fabio Müller, Stefan Preisig

## **Die Gestaltung sozialer Qualität**

Klärung wesentlicher Aspekte des Wertkomplexes ‚Soziale Qualität‘

### **abstract**

Soziale Arbeit wird zunehmend mit der Forderung nach einem Nachweis ihrer Leistungen konfrontiert. Wichtige Ursachen dafür sind wirtschaftliche Überlegungen. Es gibt allerdings noch weitere Gründe, sich mit Fragen der Qualität in der Sozialen Arbeit auseinander zu setzen. Sozial Arbeitende sind dies den Klienten und in Bezug auf das Wohlbefinden am Arbeitsplatz letztlich auch sich selbst schuldig. Diese Arbeit beschäftigt sich deshalb mit der Frage der Gestaltung von sozialer Qualität und der Bedeutung folgender Fragestellung:

### **Wie lässt sich die Gestaltung von sozialer Qualität beschreiben und welche Orientierungspunkte sind dabei von Bedeutung?**

Die Forderung nach Qualität in Wirtschaft und Technik hat sich im Laufe der Zeit gewandelt und ist ausserdem in der öffentlichen Verwaltung und damit auch in der Sozialen Arbeit zu einem wichtigen Faktor geworden. Deshalb werden diese Entwicklung und ihre wichtigsten Stationen nachgezeichnet.

Qualität in der Sozialen Arbeit kann als Wertkomplex beschrieben werden. Mit den Teilwerten Menschlichkeit, Autonomie, Professionalität, Kooperativität, Organisationale Funktionabilität und Wirtschaftlichkeit werden wichtige Aspekte sozialer Qualität detailliert dargelegt.

Diese Teilwerte stehen in Wechselwirkung zueinander und können sich gegenseitig ergänzen oder widersprechen. Exemplarische Beispiele solch gegenseitiger Beeinflussung werden aufgezeigt.

Daraus folgt, dass Qualität in der Sozialen Arbeit nicht normativ festgelegt werden kann, sondern unter den beteiligten Personen (Klienten, Helfersystem, Vertreter des Kostenträgers) fortwährend ausgehandelt werden muss.

Die Gestaltung sozialer Qualität wird als Prozess verstanden. Eine Sicherung und Verbesserung dieses Prozesses kann durch geeignete Evaluationsverfahren erreicht werden. Diese werden kurz aufgezeigt. Aus der Tatsache, dass sich Qualität in der Sozialen Arbeit nicht ohne weiteres normieren lässt, stellt sich die Frage, wer definiert, was Qualität in der Sozialen Arbeit beinhalten soll.

2004 / 112 Seiten

ISBN 10: 3-03796-054-X

ISBN 13: 978-3-03796-054-7

Fr. 31.00 / € 19.80 (zzgl. Versandkosten)

#### Bestelladresse Verkauf:

Edition Soziothek, Postfach 265, 3027 Bern

Tel. 031 994 26 94, Fax 031 994 26 95, mail@soziothek.ch

Online-Bestellung: [www.soziothek.ch](http://www.soziothek.ch)

Es handelt sich bei dieser Studie um eine Diplomarbeit an der Fachhochschule Ostschweiz, FHS Hochschule für Technik, Wirtschaft und Soziale Arbeit St. Gallen, Fachbereich Soziale Arbeit (Studienrichtung Sozialpädagogik).