

Ursula Leuthold, Monique Rahm

Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit **Analyse des Leitfadens in einer Jugend- und Familienberatung**

abstract

Aufgrund des überall steigenden Spardrucks steht die Soziale Arbeit immer stärker vor der Aufgabe, die benötigten Ressourcen zu erklären und ihre Arbeit zu legitimieren. Eine Möglichkeit die Effizienz und Effektivität von Leistungen aufzuzeigen, findet sich im Qualitätsmanagement. Qualitätsmanagement ist im ökonomischen Umfeld entstanden. Es fragt sich deshalb, ob verschiedene Modelle des Qualitätsmanagements für die Soziale Arbeit geeignet sind. Zuerst aber muss diskutiert werden, was Qualität überhaupt ist. Qualität ist kein absoluter Begriff. Es ist notwendig, die Merkmale der Beschaffenheit eines Produktes oder einer Dienstleistung festzulegen und zu beschreiben, um diese anschliessend zu bewerten. Nur so können Aussagen über Qualität gemacht werden. Eine der Aufgaben im Qualitätsmanagement besteht gerade darin, diese Merkmale zu standardisieren. In der Sozialen Arbeit müssen dabei verschiedene Aspekte berücksichtigt werden. Der Gegenstand der Sozialen Arbeit ist sehr komplex. Einerseits sind die Individuen und sozialen Systeme ständigen Veränderungen ausgesetzt. Andererseits werden soziale Probleme durch mehrere Faktoren beeinflusst. Ein zusätzlicher Aspekt ist, dass das Lindern oder Lösen dieser Probleme immer in Koproduktion von Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten stattfindet und meistens auch noch andere Akteure involviert sind. Das Klientel der Sozialen Arbeit kann ausserdem nicht mit Kunden gleich gestellt werden. Klientinnen und Klienten können in der Regel weder wählen, welche Leistungen sie wo beziehen wollen, noch bezahlen sie dafür. Qualitätsmanagementmodelle können also nicht eins zu eins in die Soziale Arbeit übernommen, sondern müssen übersetzt und adaptiert werden. Die Autorinnen der vorliegenden Arbeit haben zwei Analyseraster zu den beiden gängigen QM-Modellen DIN EN ISO 9001 und EFQM for Excellence ausgearbeitet. Diese Raster beinhalten eine Sammlung von Fragen, anhand derer Elemente von Qualitätsmanagement in sozialen Organisationen aufgespürt und benannt werden können. Die im Fragekatalog geleistete Übersetzungsarbeit wird bei der konkreten Anwendung auf den Leitfaden einer Jugend- und Familienberatung sichtbar. Leserinnen und Lesern wird dabei deutlich, dass sich Begriffe aus dem Qualitätsmanagement durchaus in die Soziale Arbeit übertragen lassen. Die Analyse des Leitfadens zeigt dabei klar, dass viele Elemente der beiden Modelle DIN EN ISO 9001 und EFQM for Excellence im Leitfaden der betreffenden Jugend- und Familienberatung zu finden sind.

Die Autorinnen der Arbeit ziehen folgendes Fazit: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit ist machbar, wenn die spezifischen Rahmenbedingungen beachtet werden. Soziale Arbeit kann als personenbezogene soziale Dienstleistung angesehen werden, bei der zu Beginn beschrieben wird, welche Veränderungen die sozialarbeiterische Intervention bewirken soll. Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit wäre darüber hinaus erstrebenswert, weil es die Organisation auffordert, ihre Prozesse zu erkennen und zu beschreiben. Auf dieser Grundlage können Standards und Messgrössen gesetzt werden, was die Messbarkeit überhaupt erst ermöglicht. Mit anderen Worten hilft das Qualitätsmanagement aufzuzeigen, was Sozialarbeitende tun, wie sie es tun und welche Ziele sie dabei verfolgen. Ihre Arbeit wird einsehbar und kritisierbar. Die Debatte um die Verteilung von öffentlichen Geldern ist damit um einen fachlichen Standpunkt erweitert und die Soziale Arbeit kann ihre Legitimationsbasis weiter stärken.

2005 / 130 Seiten

ISBN 10: 3-03796-112-0

ISBN 13: 978-3-03796-112-4

Fr. 32.00 / € 19.90 (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

Die Studie erscheint in der Schriftenreihe ‚Arbeiten der Hochschule für Soziale Arbeit Zürich‘.