




«Soziale Qualität» sozialer Dienstleistungen
Eine Scoping Studie

7. INAS Fachkongress 2020, Bern
Von: René Rüegg

1

«Social Services» (EC)

“Every citizen, especially the most disadvantaged, should be able to count on **quality social services** such as

- ▶ Vorschul-Kinderbetreuung
- ▶ Langzeitpflege und -betreuung
- ▶ Soziale Unterstützung (Sozialhilfe & Sozialleistungen)
- ▶ Sozialwohnungen
- ▶ Dienstleistungen der Arbeitsintegration und der sozialen Integration”

Berner Fachhochschule | Soziale Arbeit EC 2010 2

2

Qualitätsprinzipien der EC für soziale Dienstleistungen

1. Verfügbar
2. Zugänglich
3. Erschwinglich
4. Personenzentriert
5. Verständlich
6. Kontinuierlich
7. **Wirkungsorientiert**

Aber: Was ist «das Soziale» an sozialen Dienstleistungen? Welche sozialen Wirkungen sollen ausgelöst werden?

3

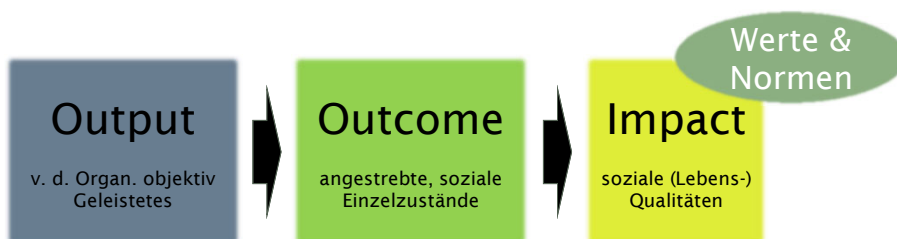
Gegenspieler sozialer Wirkungsmessung

- ▶ Grundsätzliche **Kritik** an der Wirkungsmessung
- ▶ Literatur über **Evidence-based practice** beschränkt sich auf oft methodische Fragen «guter Evaluationen».
- ▶ Eine **übergreifende Theorie** von erwünschten sozialen Wirkungen ist nicht vorhanden.
- ▶ Eine allgemeine **Theorie sozialer Bedürfnisse** konnte bisher nicht in die Praxis übersetzt werden und scheint noch unvollständig. (Werner Obrecht 2005)
- ▶ **Lebensqualitätsforschung** hat in einer Lawine «theorielosen» Indikatoren gemündet.
- ▶ **«Service Quality»** ist Managementorientiert und erfasst lediglich die Kundenzufriedenheit

4

Das Pferd muss von vorne aufgezügelt werden...

- ▶ ... von den gesellschaftlich wünschbaren Bedingungen her, die soziales (Leben-)Qualität ermöglichen und verbessern.
- ▶ Soziale Organisationen mit öffentlichem Auftrag leisten wichtige Beiträge für diese Bedingungen und sollen an diesem Beiträgen gemessen und vermessen werden.
Werte & Normen einer Gesellschaft müssen in «soziale (Lebens-)Qualitäten» übersetzt werden



5

5

Social Quality Theory

- ▶ Antwort auf die **Dominanz des neoliberalen Wachstum-Paradigmas** in der EU in den 90er Jahren
- ▶ **Fehlende europäische (globale) Vision** eines sozialen Wohlfahrtsstaates: bisher Fokus auf Erwerbsarbeit und Einkommenssicherheit – Unterbelichtung von sozialen Phänomenen wie NPOs, NGOs, Gemeinwesen, Familien, Netzwerke, Freiwilligenarbeit, etc. (Sozialpolitik wird der ökonomischen Paradigma unterworfen)
- ▶ **Fehlendes einheitliches Verständnis des Sozialen** in der Politik und den Sozialwissenschaften (Deutsch vs. Angelsächsisch)



Prof. Dr. Alan Walker



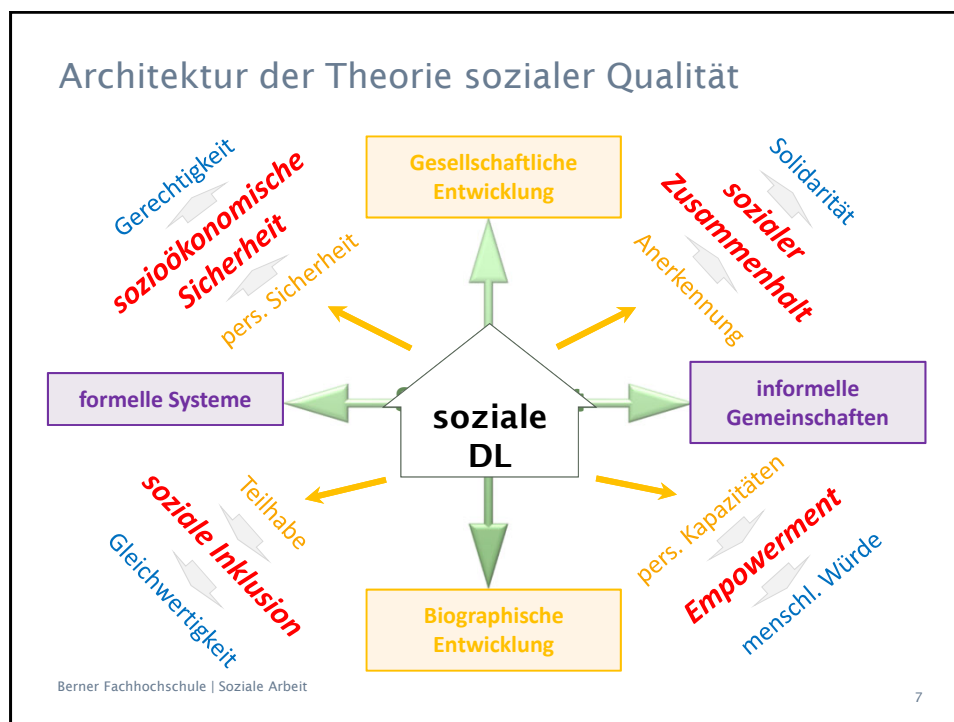
Dr. Laurent van der Maesen

Amsterdam Declaration on Social Quality:

«We want (...) a European society that is economically successful, but which, at the same time, promotes social justice and participation for its citizens. (...) To be able to participate, citizens must have access to an acceptable level of economic security and of social inclusion, live in cohesive communities, and be empowered to develop their full potential.» (Walker 1998)

6

6



7

Fragestellung und Hypothesen

- ▶ Welche sozialen Qualitätskriterien und -indikatoren für soziale Dienstleistungen finden sich der Literatur?
- ▶ Inwiefern können diese Ergebnisse in die Theorie sozialer Qualität eingebettet werden?
- Soziale Dienstleistungen leisten **Beträge in allen vier Dimensionen** sozialen Qualität (sozio-ökonomische Sicherheit, Zusammenhalt, Empowerment, Inklusion).
- Die soziale Wirkungsziele sozialer Dienstleistungen sind schon **weitgehend beschrieben**, aber sind wegen theoretisch-konzeptioneller Mangel noch nicht systematisch erfasst worden.

Berner Fachhochschule | Soziale Arbeit

8

8

Scoping Study

- + **Literatur aus**
Arbeitsintegration, Sozialhilfe, Familienhilfe, Suchthilfe, Wohnheime, Alters- und Pflegeheime sowie die ambulante Pflege
- + Englisch und Deutsch
- + Search Codes:
 - ❖ 1 Soziale Qualität
 - ❖ 2 soziale Dienstleistung OR soziale Organisation OR Arbeitsintegration OR Sozialhilfe OR Familienberatung OR Suchthilfe OR Altersheim* OR Pflegeheim*
 - ❖ 3 NOT Architektur OR Sozialrecht

9

Datenbasis

- ▢ Medline/Pubmed
- ▢ PsychInfo
- ▢ Web of Science
- ▢ British Journal of Social Work
- ▢ Journal of Social Service Research
- ▢ Journal of Social Work
- ▢ Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit
- ▢ SozialAktuell
- ▢ Nebis
- ▢ Google
- ▢ Google Scholar

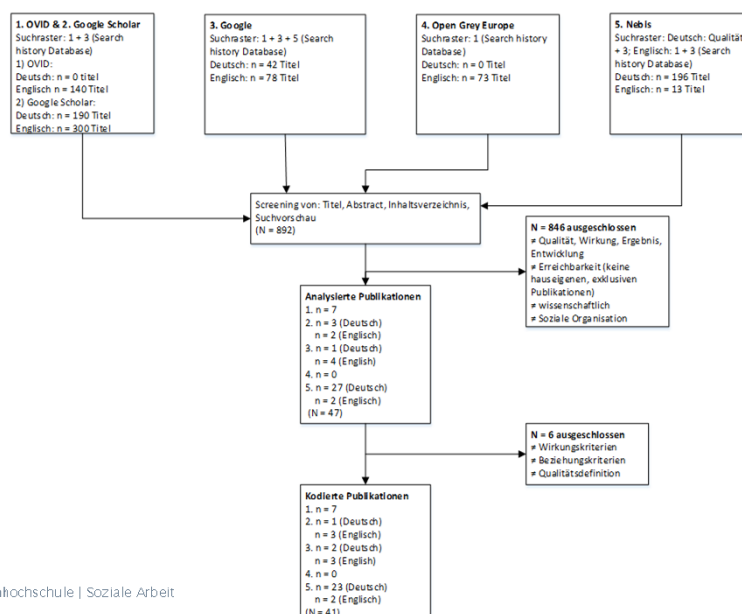
10

Study Flow

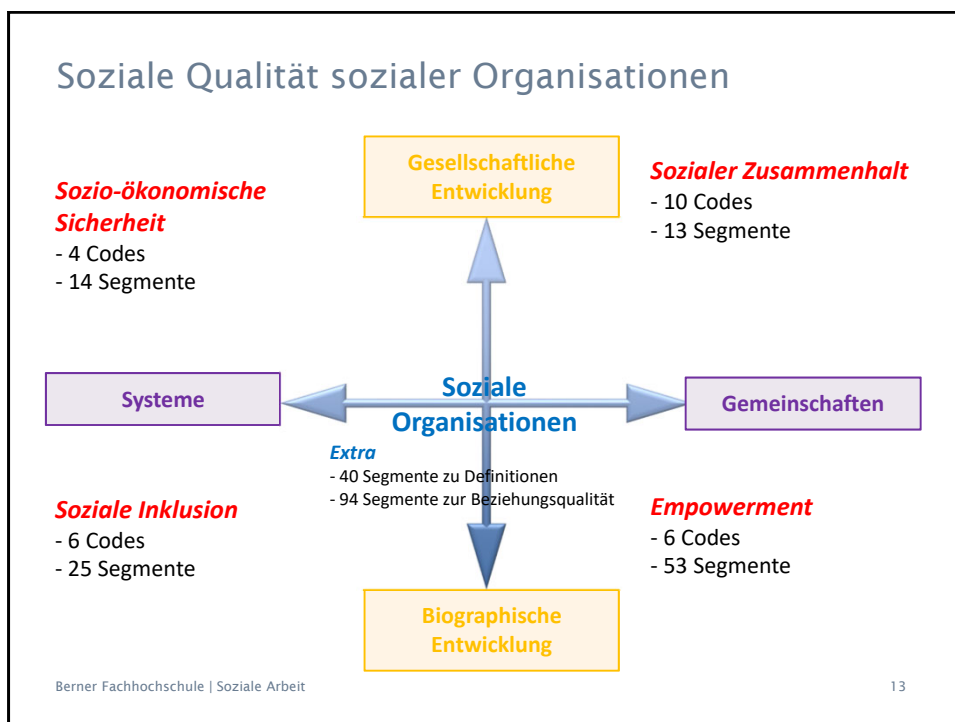
- (1) Screening von Titel, Inhaltsverzeichnis, Suchvorschau & Abstract (892 Resultate)
- (2) Screening Volltexte (47 Resultate)
- (3) Kodierung mit MAXQDA und Apriori-Kategorisierung (41 Resultate)
- (4) 2-stufige Synthese, Verdichtung der Ergebnisse. Sprachliche Anpassung in Qualitätsjargon

11

Ergebnis (I)



12



13

Soziale Qualität sozialer Dienstleistungen

<p>Sozioökonomische Sicherheit <i>... als Mass für die stabile Versorgung mit den notwendigen finanziellen Ressourcen, Versorgungs- und Dienstleistungen und Lebensbedingungen – gegeben durch Grundrechte und materielle Grundbedürfnisse.</i></p> <p>Übersetzt in Qualität sozialer Dienstleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finanzielle Ressourcen - Wohnen - Bildung - Bürgerrechte 	<p>Sozialer Zusammenhalt <i>... als Mass für gemeinschaftliches Verhalten, für Vertrauen und für die freiwillige Zustimmung zu gemeinschaftlichen Normen – gegeben durch das Bedürfnis nach Anerkennung und Zugehörigkeit.</i></p> <p>Übersetzt in Qualität sozialer Dienstleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soziales Kapital - Soziale Netzwerke - Soziales Wohlbefinden - Vertrauen - Empathie & Wertschätzung - Taktung & Intensität - Akzeptanz gelebter Werte und Normen - Persönliche Beziehungen - Freiwilligenarbeit - Identität
<p>Soziale Inklusion <i>... als Mass für den Zugang zu Ressourcen, Leistungen, Gelegenheiten und Rechten und für die Möglichkeit zur Einflussnahme auf die Entwicklung der dazugehörigen Systeme und Institutionen – gegeben durch das Bedürfnis eines sozialen, kulturellen und gleichberechtigten Lebens.</i></p> <p>Übersetzt in Qualität sozialer Dienstleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individualität - Ziel- und Auftragsklärung - Kontinuität - Beteiligung - Bürgerrechte - Arbeitsmarkt 	<p>Empowerment <i>... als Mass für kommunale oder persönliche Ressourcen, die die Kontrolle über Lebens- und Arbeitsbedingungen, Wohlbefinden und Entscheidungsfindung ermöglichen – gegeben durch das Bedürfnis eines aktiven, selbstbestimmten und souveränen Lebens.</i></p> <p>Übersetzt in Qualität sozialer Dienstleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kompetenz der Klientel - Befähigung - Ressourcenorientierung - Aktive Beteiligung - Autonomie & Lebenssouveränität - Motivierung

4

14

Zusammenfassung

- ▶ <https://www.knoten-maschen.ch/soziale-qualitaet/>
- ▶ Soziale Wirkungen sozialer Dienstleistungen werden zahlreich in der Literatur beschrieben.
- ▶ Sie können mit dem Raster «Sozialer Qualität» systematisiert erfasst werden.
- ▶ Die Ergebnisse widerspiegeln den Stand dieser Ideen in Raum und Zeit. Sie sind Gegenstand fortwährender Diskussion.

15

Visionen

- ▶ Expertenkonsolidierung
- ▶ Katalog mit Indikatoren sozialer Qualität für soziale Dienstleistungen
- ▶ Anwendung in der Praxis: Kriterien- und Indikatorenkatalog für das Monitoring und Benchmarking von «sozialer Qualität» sozialer Dienstleistungen. Organisationen können wählen, welche Inhalte von sozialer Qualität für sie besonders relevant sind (z.B. stressnostress.ch)
→ Nachweis von Wirkungen *und* Nebenwirkungen
- ▶ Fachlicher Diskurs

16

Literatur

Abbott, Pamela; Wallace, Claire (2012): Social Quality: A Way to Measure the Quality of Society. In Soc Indic Res 108 (1), pp. 153-167. DOI: 10.1007/s11205-011-9871-0.

CURAVIVA Schweiz (2014): Lebensqualitätskonzeption für Menschen mit Unterstützungsbedarf. CURAVIVA Schweiz. Bern.

European Commission (2010): Common Quality Framework for Social Services of General Interest. Brussels.

Lin, Ka; Des Gasper; Corbett, Steve (2017): Editorial. In The International Journal of Social Quality 7 (1). DOI: 10.3167/IJSQ.2017.070101.

Neuenschwander, Peter; Fritschi, Tobias; Jörg, Reto (2015): Wirken Integrationsprogramme – und wenn ja, wie? In SozialAktuell 3, pp. 32-33.

Rauscher, Olivia; Mildenberger, Georg; Krlev, Gorgi (2015): Wie werden Wirkungen identifiziert? Das Wirkungsmodell. In Christian Schober, Volker Then (Eds.): Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkung sozialer Investitionen messen. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, pp. 41-57.

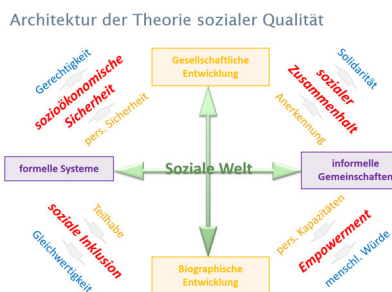
SPC (2010): A voluntary European Quality Framework for Social Services. Edited by The Social Protection Committee.

Walker, Alan (1998): The Amsterdam declaration on the social quality of Europe. In European J. of Social Work 1 (1), pp. 109-111. DOI: 10.1080/13691459808414729.

17

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit!

René Rüegg
rene.rueegg@bfh.ch



18