

Qualitätsverbesserung von sozialen Dienstleistungen

ZUSAMMENFASSUNG



Dies ist die Zusammenfassung des Berichts „Driving Up Quality in Social Services“ [Qualitätsverbesserung von sozialen Dienstleistungen], der im Anschluss an die Jahrestagung 2022 der Arbeitsgruppe „Qualität im Sozialwesen“ des Europäischen Sozialen Netzwerks veröffentlicht wurde. Eine umfassende Beschreibung der Definition von Qualität im Bereich der sozialen Dienstleistungen und entsprechende Konzepte finden Sie in der Langfassung des Berichts. Außerdem enthält diese eine Momentaufnahme aktueller Trends bei der Sicherung der Qualität sozialer Dienstleistungen in Europa, einen Überblick über einschlägige EU-Maßnahmen sowie über mögliche Qualitätskriterien und Überlegungen zur zukünftigen Arbeit. Dies ist der erste von vier Berichten, in denen die Ergebnisse der Jahrestagungen 2022-2025 der Arbeitsgruppe des ESN zur Qualität von sozialen Diensten zusammengefasst werden.

Was bedeutet Qualität von sozialen Dienstleistungen und wie kann sie gemessen werden?

Das Recht auf Zugang zu hochwertigen sozialen Dienstleistungen ist vor allem in den Grundsätzen 11, 18 und 19 der Europäischen Säule sozialer Rechte verankert. Gemäß der Internationalen Organisation für Normung kann „Qualität“ definiert werden als „die angemessene Erbringung einer einvernehmlich vereinbarten Dienstleistung oder eines Produkts“. Im Kontext des Sozialwesens wird die Angemessenheit einer erbrachten sozialen Dienstleistung in einem Dialog der drei Hauptakteure der Sozialfürsorge definiert: Leistungsempfänger, Behörden und Leistungserbringer. Gemeinsam sollten sie sich auf Prozesse, Standards, Indikatoren und Ergebnisse verständigen, die die Qualität der Dienstleistungen sicherstellen. Qualität kann auch in Bezug auf die allgemeine Leistung des Fürsorgesystems in einer Kommune, einer Region oder einem Land gemessen werden. Um die sozioökonomischen Unterschiede zwischen Ländern, Regionen und Kommunen im Europäischen Sozialen Netzwerk (ESN) zu berücksichtigen, haben wir einen Rahmen zur Messung der Leistung von Sozialsystemen vorgeschlagen: den REC-Index, der drei Schlüsselkomponenten umfasst: soziale Rechte, Wirtschaft und Versorgung.

Trends in der Qualitätssicherung von sozialen Dienstleistungen

Im Rahmen der ESN-Arbeitsgruppe 2022 zur Qualität im Sozialwesen wurden bisher die folgenden Trends identifiziert, die sich auf die Qualitätssicherung von sozialen Dienstleistungen auswirken:

1. Verlagerung von der inputbasierten zur outputbasierten Qualitätsmessung
2. Bedürfnisse des Menschen (und der Pflegekräfte) in den Mittelpunkt der Fürsorge rücken
3. Verlagerung von institutionellen zu häuslichen, familiären und gemeindenahen Dienstleistungen
4. Wachsende Bedeutung von Qualitätsstandards und Pflegeberatungsstellen

5. Kulturwandel vom Qualitätsmonitoring zu einer kontinuierlichen Verbesserung
6. Selbstbewertung als Teil der kontinuierlichen Verbesserung
7. Externe Qualitätszertifizierung
8. Integration von Gesundheits- und Sozialfürsorge
9. Auftragsvergabe und Qualität bei sozialen Dienstleistungen
10. Persönliche Budgets

Reformbedarf: EU-Leitlinien zur Qualität von sozialen Dienstleistungen

Der [freiwillige Qualitätsrahmen für soziale Dienste](#), der einzige übergreifende EU-Leitfaden für die Qualität von Sozialdienstleistungen, stammt aus dem Jahr 2010 und ist vor allem auf lokaler und regionaler Ebene eher unbekannt. Das ESN ist der Ansicht, dass zur Förderung der Qualität im Sozialwesen ein zeitgemäßer gemeinsamer sektorübergreifender Qualitätsrahmen für soziale Dienste auf europäischer Ebene erforderlich ist. In unserem Bericht haben wir Trends und einige mögliche Grundsätze aufgezeigt, die sich in künftigen EU-Leitlinien zur Qualität von sozialen Dienstleistungen widerspiegeln sollten. Neuere Leitlinien wurden für die frühkindliche Bildung (2019) und die Langzeitpflege (2022) entwickelt, doch diese Leitlinien sollten keine eigenständigen Dokumente bleiben, sondern sich vollständig in einen aktualisierten sektorübergreifenden Rahmen einfügen.

Gemeinsame Qualitätsgrundsätze

In Anlehnung an die Qualitätsgrundsätze, die in den bestehenden europäischen und nationalen Rahmenwerken genannt werden, diskutierte die ESN-Arbeitsgruppe über Prinzipien, die die Grundlage eines neuen sektorübergreifenden europäischen Qualitätssicherungsrahmens bilden sollten. Diese umfassen u.a. folgende Grundsätze: menschenrechtsbasiert, sicher, ergebnisorientiert, personenbezogen, Respekt, Partnerschaft und Vertrauen, Wahlfreiheit, befähigend, leichter Zugang, gemeindenah, transparent, integriert und umfassend, Rechenschaftspflicht, gut ausgestattet/finanziert sowie Unterstützung der Arbeitskräfte. Diese Grundsätze müssen in Ziele, Standards und messbare Indikatoren übertragen werden.

Überlegungen zur Zukunft

Der EU kommt die Aufgabe zu, die Entwicklung von EU-weiten Grundsätzen und Standards zu unterstützen, zur laufenden Verbesserung beizutragen und deren Einheitlichkeit zu gewährleisten.

Das ESN kann die EU dabei unterstützen, eine gemeinsame Sprache für Standards zu finden, d. h. zu definieren, was unter Begriffen wie häusliche Pflege, gemeindenaher Pflege, unabhängige Lebensführung, stationäre Pflege, Pflegeeinrichtungen, professionelle und informelle Pflegekräfte sowie pflegende Angehörige verstanden wird.

Die Arbeitsgruppe wird weiterhin nationale und lokale Qualitätsrahmen erfassen und auswerten, um die Überarbeitung des derzeitigen EU-Qualitätsrahmens zu unterstützen, und Vorschläge unterbreiten, wie die einzelnen Rahmenwerke in diesen Prozess integriert werden können.

