

Qualitätsgrundsätze für Sozialdienstleistungen

ZUSAMMENFASSUNG



Dies ist die Zusammenfassung des Berichts "[Principles of Quality in Social Services](#)" [Qualitätsgrundsätze für Sozialdienstleistungen], der im Anschluss an die Jahrestagung 2023 der Arbeitsgruppe „Qualität von sozialen Diensten“ des Europäischen Sozialen Netzwerks veröffentlicht wurde. Dies ist der zweite von vier Berichten, in denen die Ergebnisse der Jahrestagungen 2022-2025 der Arbeitsgruppe zusammengefasst werden.

Lesen Sie den ganzen Bericht, um einen umfassenden Überblick über die Grundprinzipien zu erhalten, die den jeweiligen nationalen Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen in den EU-Ländern zugrunde liegen. Außerdem finden Sie dort Vorschläge der Arbeitsgruppe zu Prinzipien, die die Vorstellungen des ESN für einen zukünftigen Qualitätsrahmen der EU für Sozialdienstleistungen untermauern.

Weshalb braucht es eine Neugestaltung des freiwilligen europäischen Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen?

Die Wirkung des freiwilligen Qualitätsrahmens der EU für Sozialdienstleistungen (VFQSS) ist 13 Jahre nach seiner Einführung im Jahr 2010 noch immer begrenzt. Nur drei Länder (Bulgarien, Estland und Rumänien) verweisen in ihrer Gesetzgebung auf den VFQSS. Einige EU-Mitgliedstaaten halten ihn für ihre nationalen Maßnahmen zur Qualitätssicherung nicht für relevant. Auf kommunaler und regionaler Ebene, wo in mehreren EU-Ländern die Zuständigkeit für die Qualitätssicherung von Sozialdienstleistungen liegt, ist der VFQSS weitgehend unbekannt. Daher möchte das ESN einen neuen Vorschlag vorlegen, in der Erwartung, dass dieser Dank stärkerer Relevanz besser aufgegriffen wird. Denn er ist so konzipiert, dass einen klareren Anwendungsbereich absteckt.

Der Qualitätsrahmen soll ein wichtiges Referenzdokument sein für:

- öffentliche Regulierungs- und Qualitätssicherungsbehörden, die neue Standards entwickeln,
- und diejenigen, die bestehende Standards in Ländern, Regionen und Kommunen in der EU überprüfen.

Dieser Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen wird auf Prinzipien beruhen, Standards definieren und **Indikatoren** zur Messung der Einhaltung dieser Standards enthalten. Dieser Vorschlag beruht auf der Analyse von Ansätzen, die bei der Entwicklung bestehender nationaler Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen in europäischen Ländern wie Bulgarien, Kroatien, Frankreich, Irland, Rumänien und dem Vereinigten Königreich verfolgt werden.

Vorschlag der Arbeitsgruppe zu Qualitätsprinzipien für Sozialdienstleistungen

Nachdem in der Gruppe im Jahr 2022 zunächst 15 Qualitätsprinzipien erörtert worden waren, legten die Mitglieder der Arbeitsgruppe im Jahr 2023 schließlich sechs Qualitätsprinzipien für Sozialdienstleistungen vor, die die Grundlage für einen handlungsfähigen und wirksamen Qualitätsrahmen bilden.

1. Achtung der Menschenrechte
2. Fokus auf den Menschen
3. Ergebnisorientiert
4. Sicher
5. Gemeindenah
6. Gute Verwaltung

Eine ausführlichere Beschreibung der einzelnen Prinzipien und ihrer Bedeutung finden Sie im Folgenden:

1. Achtung der Menschenrechte

Die Erbringung von sozialen Dienstleistungen basiert auf der Achtung der Menschenrechte im Einklang mit der internationalen und nationalen Menschenrechtsgesetzgebung. Ein menschenrechtbasierter Ansatz für die Qualität der sozialen Betreuung und Unterstützung soll sicherstellen, dass die Grundrechte der Menschen, die soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen, durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die sozialen Dienste geschützt, gefördert und gestärkt werden. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Schutz und der Förderung der Rechte von Menschen und der Achtung ihrer Autonomie, Privatsphäre, Würde, Werte, Vorlieben und Vielfalt.

Im Bereich der Sozialfürsorge und der sozialen Dienstleistungen bedeutet dies das Recht der Menschen auf

- Beteiligung an der Entwicklung des eigenen Pflege und Unterstützungsplans,
- Fairness hinsichtlich des Zugangs und der Bereitstellung von Pflege und Unterstützung,

- Behandlung mit Würde und Respekt und keine Diskriminierung aufgrund von Alter, Geschlecht, Nationalität, Religion, sexueller Orientierung oder Behinderung,
- Gewährung von Freiheit, und Wahlmöglichkeiten in der Lebens- und Pflegegestaltung, wo dies möglich ist,
- Schutz vor Schaden und Gewalt,
- und Befähigung, sein Leben selbst zu bestimmen, sich selbst zu versorgen und unabhängig zu sein.

2. Fokus auf den Menschen

Der Mensch steht immer im Mittelpunkt der Planung und Erbringung von sozialen Dienstleistungen. Die Bedürfnisse des Menschen werden vom Leistungserbringer verstanden und er/sie wird aktiv und im Sinne eines koproduktiven Ansatzes in die Planung, Erbringung und Evaluierung des Pflege- und Unterstützungsangebots einbezogen. Der Träger sozialer Dienstleistungen ermöglicht es dem Menschen, seine/ihre persönlichen Bedürfnisse und Ziele zu definieren, Entscheidungen zu treffen und so viel Kontrolle wie möglich über sein/ihr Leben zu behalten.

Der Mensch hat die Freiheit, jene Angebote zu wählen, die am besten auf seine/ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Die Leistungserbringer kooperieren und arbeiten auf integrierte Weise, um eine kontinuierliche, integrierte und umfassende Unterstützung für die Nutzerinnen und Nutzer von sozialen Dienstleistungen über verschiedene Betreuungssituationen, Anbieter und Sektoren hinweg sicherzustellen. Dies umfasst auch die Bereiche Gesundheit, Bildung, Beschäftigung und sozialer Zusammenhalt. Die Leistungen sind zugänglich, d. h. die Menschen können die Versorgung auf eine Weise in Anspruch nehmen, die ihren persönlichen Umständen entspricht, einschließlich des physischen und digitalen Zugangs. Das Angebot steht zeitnah zur Verfügung, d. h. jeder/jede kann die Pflege, Unterstützung und Behandlung in Anspruch nehmen, die er/sie braucht, und zwar dann, wann er/sie diese braucht.

3. Ergebnisorientiert

Pflege und Unterstützung sollten auf messbare Ergebnisse ausgerichtet sein. Die Angebote werden so geplant und den Menschen so zur Verfügung gestellt, dass auf der Grundlage ihrer Bedürfnisse optimale Ergebnisse erzielt werden und eine gute Lebensqualität gewährleistet ist.

Eine gute Lebensqualität für die betreute oder unterstützte Person, gemessen an objektiven und subjektiven Indikatoren, sollte ein wesentliches Qualitätsmerkmal für die Erbringung von sozialen Dienstleistungen sein. Die angestrebten Ergebnisse von sozialen Dienstleistungen werden gemeinsam mit der Person definiert und gemessen.

4. Sicher

Die Nutzerinnen und Nutzer von sozialen Dienstleistungen werden vor dem Risiko von Schädigung, Vernachlässigung oder Missbrauch geschützt. Sicherheit hat für alle Priorität, und die Führungskräfte verankern eine Kultur der Offenheit und Zusammenarbeit. Die Menschen sind stets sicher und vor Mobbing, Belästigung, vermeidbaren Schäden, Vernachlässigung, Missbrauch und Diskriminierung geschützt. Ihre Freiheit wird geschützt, wenn dies in ihrem besten Interesse und im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen ist.

Die Erbringer von sozialen Dienstleistungen erkennen an, dass Menschen besonders dann ein hohes Risiko tragen, dass ihre Bedürfnisse nicht erfüllt werden, wenn sie von einem Leistungserbringer zum anderen geschickt werden, z.B. von einer Akutversorgung zurück in das gewohnte Pflegeumfeld oder – im Falle eines Kindes – beim Übergang zwischen Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe, der Familienunterstützung und der Gestaltung des Übergangs ins Erwachsenenleben. Die Menschen haben auch das Recht, Entscheidungen zu treffen, die vielleicht als riskant oder unklug angesehen werden, solange ein vernünftiges Gleichgewicht zwischen ihren individuellen Bedürfnissen und Vorlieben und ihrer eigenen Sicherheit und der anderer besteht.

5. Gemeindenah

Eine Person, die Pflege- und Unterstützungsleistungen erhält, wird in die Lage versetzt, Teil der Gemeinschaft zu sein und in diese einbezogen zu werden. Das heißt, Angebote sollten so gestaltet sein, dass ein Mensch in seiner/ihrer Wohnung oder einer wohnähnlichen Umgebung leben und sinnvolle Beziehungen zu seiner/ihrer Familie, seinen/ihren Freunden und seinem/ihrer weiteren Umfeld aufrechterhalten kann, egal wo er/sie lebt.

Soziale Dienste sollten die Menschen dabei unterstützen, länger unabhängig zu sein, und zwar in ihrem eigenen Zuhause und an ihrem Wohnort. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten die Betroffenen und gegebenenfalls ihre Familienangehörigen oder Betreuungspersonen über Unterstützungsmöglichkeiten, die ihnen innerhalb und außerhalb des Angebots eines Leistungserbringers zur Verfügung stehen, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen und ihr individuelles Wohlbefinden zu fördern.

Wo es angebracht ist, bezieht der Leistungsanbieter Menschen aus dem Umfeld der Betroffenen ein und unterstützt sie in ihrer potenziellen Rolle als informelle Betreuer. Die Angebote werden in der eigenen Gemeinde erbracht und ermöglichen es den Menschen, Krankheiten, Behinderungen oder Lebensschwierigkeiten, mit denen sie konfrontiert sind, in ihrem Umfeld zu überwinden oder zu bewältigen. Menschen werden nicht ausgegrenzt; sie werden als Mitwirkende an ihrer Versorgung gesehen und nicht wie am Fließband behandelt.

6. Gute Verwaltung

Es herrscht eine integrative und positive Kultur des kontinuierlichen Lernens und der Verbesserung, die von allen Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geteilt wird. Führungskräfte unterstützen die Beschäftigten proaktiv und kooperieren mit Partnern, um Pflege und Betreuung zu gewährleisten. Es gibt wirksame Führungs- und Managementsysteme. Informationen über Risiken, Leistungen und Ergebnisse werden effektiv genutzt, um die Versorgung zu verbessern. Informationen über die Ergebnisse von Qualitätsprüfungen und Ratschläge zur Verbesserung sind öffentlich zugänglich und werden auf transparente und zugängliche Weise präsentiert. Die Verantwortlichkeit für die Qualität der Leistungen ist klar definiert, und die Menschen werden darüber informiert, wie sie Feedback zur Qualität der von ihnen genutzten Angebote geben können.

Gut verwaltete Träger sozialer Dienste organisieren und führen ihr Personal, um sicherzustellen, dass sie über die passenden Fach- und Arbeitskräfte mit den erforderlichen Fähigkeiten, der Flexibilität und der Erfahrung verfügen, um effektiv auf die Bedürfnisse der Menschen zu reagieren, für die sie Pflege und Unterstützung leisten. Qualifiziertes und gesundes Personal, dessen Wohlbefinden und Sicherheit im Vordergrund stehen, wird durch eine positive Aufsichtskultur unterstützt und durch Schulungen dazu ermutigt, neue Fähigkeiten zu entwickeln. Die Erbringer von sozialen Dienstleistungen können in einer vertrauensvollen Weise mit Aufsichtsbehörden und staatlichen Stellen zusammenarbeiten.

Weitere Schritte

Diese Prinzipien werden die künftige Ausarbeitung der Qualitätsstandards prägen, die gemeinsam mit unseren Mitgliedern bis zum Jahr 2024 erarbeitet werden. Schließlich wird das ESN gemeinsam mit seinen Mitgliedern Indikatoren entwickeln, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der täglichen Praxis helfen, die Einhaltung der Standards zu messen. Sowohl bei den Standards als auch bei den Indikatoren werden wir auch die Meinung von Menschen einholen, die soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen, so dass wir im Jahr 2025 einen aus Prinzipien, Standards und Indikatoren bestehenden Rahmen vorlegen können, der zur Referenz für qualitativ hochwertige soziale Dienstleistungen in Europa werden soll.

