

AUF DEM WEG ZU EINEM EUROPÄISCHEN RAHMEN FÜR DIE QUALITÄT VON SOZIALDIENSTLEISTUNGEN

ZUSAMMENFASSUNG

Dies ist die Zusammenfassung des Berichts „[Towards A European Framework for Quality in Social Services](#)“ („Auf dem Weg zu einem europäischen Rahmen für die Qualität von Sozialdienstleistungen“), der als Ergebnis der Sitzung 2024 der Arbeitsgruppe „Qualität sozialer Dienste“ des **Europäischen Sozialen Netzwerks (ESN)** veröffentlicht wurde. Ziel der Gruppe ist es, die Fähigkeit der sozialen Dienste zur Qualitätssicherung zu stärken, und zu diesem Zweck wird sie als Ergebnis ihrer Arbeit einen aktualisierten europäischen **Rahmen für die Qualität von Sozialdienstleistungen** vorschlagen.

Diese Zusammenfassung stellt die wichtigsten Ergebnisse der Arbeit der Gruppe im Jahr **2024** dar.

Die [Langfassung des Berichts](#) gibt einen ausführlichen Überblick über die Vision des ESN für einen künftigen **Qualitätsrahmen der EU für Sozialdienstleistungen**.

Was wird in dem Bericht vorgeschlagen und warum?

Der derzeitige freiwillige europäische **Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen** ist veraltet. Um seine Relevanz zu erhalten, wird das ESN daher einen überarbeiteten Rahmen vorschlagen, der neue Trends und organisatorische Entwicklungen im Sozialsektor berücksichtigt. Es wird über die allgemeinen Qualitätsgrundsätze des derzeitigen europäischen Rahmens hinausgehende, konkretere Standards vorschlagen.

Diese vorgeschlagenen neuen Standards werden übergreifend sein und für verschiedene Arten von Sozialdienstleistungen gelten. Die Entwicklung übergreifender Qualitätsstandards für soziale Dienste ist ein internationaler Trend, der in Ländern wie Irland, Großbritannien und Neuseeland zu beobachten ist.

Wer wird den Rahmen nutzen können?

Der Rahmen wird ein wichtiges Referenzdokument sein für:

öffentliche Stellen zur **Regulierung und Qualitätssicherung**, die neue Qualitätsstandards für Sozialdienstleistungen entwickeln,
diejenigen, die bestehende Standards in Ländern, Regionen und Kommunen in ganz Europa überprüfen,
Träger sozialer Dienste, die eigene Qualitätsstandards festlegen.

Wie wird der Rahmen aussehen?

Auf Grundlage der Auswertung der verschiedenen nationalen Rahmenwerke, die in den Jahren **2022-2024** in der Gruppe vorgestellt und diskutiert wurden, einigte sich die Gruppe darauf, das Rahmenwerk wie folgt zu strukturieren:

**Grundprinzipien und Unterthemen
Standards formuliert als „Ich-Aussagen“ und
dazugehörige „Wir-Aussagen“
Vereinbarungen, die soziale Träger zur Einhaltung von
Standards treffen können**

Tabelle 1: Schema des Vorschlags für einen Qualitätsrahmen

GRUNDPRINZIP A			
THEMA 1	QUALITÄTSSTANDARD		VEREINBARUNGEN
	ICH-AUSSAGE	WIR-AUSSAGE	
THEMA 2	QUALITÄTSSTANDARD		
	ICH-AUSSAGE	WIR-AUSSAGE	
GRUNDPRINZIP B			
THEMA 1	QUALITÄTSSTANDARD		VEREINBARUNGEN
	ICH-AUSSAGE	WIR-AUSSAGE	
THEMA 2	QUALITÄTSSTANDARD		
	ICH-AUSSAGE	WIR-AUSSAGE	

Was sind die Grundprinzipien?

Die Gruppe hat sechs Grundprinzipien als besonders relevant identifiziert:

**menschenrechtsbasiert; personenzentriert; ergebnisorientiert;
sicher; gemeindenah; gut verwaltet.**

Jedes dieser Grundprinzipien ist in Themen unterteilt, wie z. B. **Personal** oder **Zugänglichkeit**.

Der Bericht der Gruppe 2023 „[Principles of Quality in Social Services](#)“ („Qualitätsgrundsätze für Sozialdienstleistungen“) beschreibt die **Grundprinzipien** und **Themen** im Detail.

Wie werden die Qualitätsstandards aussehen?

Im Jahr **2024** hat die Gruppe Qualitätsstandards für jedes Grundprinzip festgelegt, und zwar mindestens einen Standard pro Thema eines Prinzips.

Diese Entwürfe wurden als **Ich**- und **Wir**-Aussagen formuliert und basieren inhaltlich auf bestehenden Standards und Praktiken in den Heimatländern der Beteiligten.

Die Gruppe beschloss, die Standards als **Ich**- und **Wir-Aussagen** zu formulieren, da solche Aussagen die Sichtweise der Person, die eine Dienstleistung in Anspruch nimmt, und der Organisation, die diese Dienstleistung anbietet, widerspiegeln.

Ich- und Wir-Aussagen wurden paarweise formuliert. Zusammen bilden sie einen **Qualitätsstandard**. Für jeden Qualitätsstandard gibt es mehrere Beispiele für **Vereinbarungen**, die von den Anbietern eingeführt werden können, um die Standards zu erfüllen.

Ich-Aussagen

Die **Ich-Aussage** bezieht sich auf das Ergebnis, das eine Person erwarten kann, und ist personenzentriert und ergebnisorientiert formuliert.

Die Verwendung von **Ich-Aussagen** in Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen ist ein relativ neuer Trend, der sich in den letzten zehn Jahren in **Irland**, **Schottland** und **England** entwickelt hat.

Sie wurden eingeführt, um die Qualitätsstandards stärker personenzentriert zu gestalten, indem sie aus der Perspektive der Menschen, die soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen, in einem inklusiven Prozess der gemeinsamen Entwicklung formuliert werden.

Ich-Aussagen wurden **2017** zum ersten Mal in den Schottischen Qualitätsstandards für das Gesundheits- und Sozialwesen verwendet.

Im Jahr **2021** kündigte die **irische Behörde für Sicherheit und Qualität im Gesundheits- und Sozialwesen (HIQA)** an, **Ich-Aussagen** für die Entwicklung künftiger Qualitätsrahmen zu verwenden, wie z. B. für die übergreifenden nationalen Standards für die Betreuung und Unterstützung von Kindern, die Gesundheits- und Sozialdienstleistungen in Anspruch nehmen.

Im Jahr **2022** hat die **Kommission für Qualität in der Pflege (CQC)** in England angekündigt, dass ihr neuer Einheitlicher Bewertungsrahmen aus Qualitätsaussagen bestehen wird, die in Form von **Ich-Aussagen** formuliert werden.

Wir-Aussagen

Die **Wir-Aussage** formuliert das Ergebnis, das ein Dienstleistungsanbieter anstreben sollte, und zwar ergebnisorientiert.

Wir-Aussagen stellen die Perspektive der Anbieter dar und beschreiben deren Bestrebungen, qualitativ hochwertige Sozialdienstleistungen zu erbringen. Sie wurden erstmals von der **CQC** in **England** mit der Einführung des neuen Einheitlichen Bewertungsrahmens im Jahr **2022** verwendet.

Vereinbarungen – wie Anbieter sicherstellen können, dass sie die Standards erfüllen

Neben den Standards wird das von der Gruppe vorgeschlagene Rahmenwerk auch Beschreibungen von **Vereinbarungen** enthalten, die veranschaulichen, welche Verfahren Anbieter implementieren können, um die Standards zu erfüllen. Diese „**Beispielvereinbarungen**“ sind Vorschläge, wobei die Anbieter auch andere Verfahren nutzen können, wenn sie dieses Ziel ebenfalls erreichen.

Eine **Vereinbarung**, die sicherstellen kann, dass die Ich-Aussage „Ich bin an allen Entscheidungen über Pflege und Unterstützung, die mein Leben betreffen, beteiligt“ erfüllt, ist z. B.: „Wir haben Verfahren, um Menschen in die Entscheidungsfindung bezüglich ihrer Pflege einzubeziehen.“

Vereinbarungen werden z. B. im **Irischen Qualitätsrahmen** für Sozialdienstleistungen als Ergänzung zu den **Ich-Aussagen** verwendet, mit denen die Einrichtungen nachweisen können, dass sie über Verfahren verfügen, um die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen.

Ausarbeitung des Vorschlags

Der Bericht enthält eine Vorschau auf den Rahmen. Der endgültige Rahmen wird im Jahr **2025** veröffentlicht.

