

EUROPÄISCHER RAHMEN FÜR QUALITÄT IN SOZIALEN DIENSTLEISTUNGEN

ZUSAMMENFASSUNG

Dies ist die Zusammenfassung des Briefings “[European Framework for Quality in Social Services](#)”, veröffentlicht als Ergebnis der Arbeitsgruppe “Quality in Social Services” (2022-2025) des [European Social Network \(ESN\)](#).

Das Ziel der Gruppe ist es, die Qualitätssicherungskapazitäten der Sozialdienste zu stärken, und zu diesem Zweck entwickelte sie einen aktualisierten Europäischen Rahmen für die Qualität sozialer Dienstleistungen.

Diese Zusammenfassung stellt den Rahmen, den Zweck und den Entwicklungsprozess dar.

Lesen Sie das [vollständige Briefing](#) auf Englisch für eine umfassendere Übersicht über ESNs Vorschlag für einen europäischen Rahmen für die Qualität sozialer Dienstleistungen.

Was ist die Grundlage des Vorschlags und was beinhaltet er?

Der derzeitige [freiwillige europäische Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen](#) ist veraltet und weitestgehend unbekannt. Daher hat ESN einen neuen Rahmen entwickelt, der jüngste Trends und organisatorische Entwicklungen im Sozialsektor berücksichtigt, um eine höhere Relevanz und eine bessere Nutzung sicherzustellen. Der Vorschlag enthält konkrete Standards, die über die im aktuellen Europäischen Rahmen definierten allgemeinen Qualitätsprinzipien hinausgehen. Sie wurden in Zusammenarbeit mit Expertinnen und Experten aus dem sozialen Sektor entwickelt, um sicherzustellen, dass sie umsetzbar und praxisnahe sind.

Auf welche sozialen Dienstleistungen bezieht er sich?

Der Rahmen ist übergeordnet und auf verschiedene Formen sozialer Dienstleistungen anwendbar. Zur Klarstellung des Umfangs enthält das Briefing Definitionen für Qualität und soziale Dienstleistungen, auf die das Rahmenwerk anwendbar ist.

Wer wird den Qualitätsrahmen nutzen können?

Der Qualitätsrahmen soll ein zentrales Referenzdokument für die Schaffung und Überarbeitung von Qualitätsmanagementprozessen folgender Organisationen im Sozialsektor sein:

- Öffentliche Regulierungsbehörden und Qualitätssicherbehörden, die Qualitätsstandards für soziale Dienstleistungen entwickeln oder überarbeiten

- Anbieter, die eigene Qualitätsrahmenwerke entwickeln oder überarbeiten
- Nutzerinnen- und Nutzer sozialer Dienstleistungen, die besser verstehen wollen welche Aspekte Qualität sozialer Dienstleistungen umfasst

Wie wurde der Rahmen entwickelt?

Der Rahmen basiert auf einer Auswertung der Qualitätsicherungsmaßnahmen in 24 europäischen Ländern. Die dem Rahmen zugrunde liegenden Daten wurden durch Fragebögen, Präsentationen, Gruppendiskussionen sowie Literaturrecherche erhoben. Die Gruppe analysierte verschiedene Qualitätsicherungsverfahren und identifizierte die relevantesten und neuesten Rahmenwerke als Grundlage für die Entwicklung des Vorschlags.

Wie sieht der Qualitätsrahmen aus?

Der Rahmen bietet übergeordnete Standards für soziale Dienste und hat folgende Struktur:

- **Zentrale Prinzipien** und **Bereiche von Qualität**
- **Standards**, formuliert als 'Ich- und Wir-Erklärung'
- **Eine Beispielliste von Abläufen**, die Anbieter umsetzen können, um die Standards zu erfüllen.

Um dies veranschaulichen, haben wir ein Schema entworfen:

Tabelle 1: Gliederung des Qualitätsrahmens

PRINZIP A			
BEREICH 1	QUALITÄTSSTANDARD		LISTE VON ABLÄUFEN
	'ICH-ERKLÄRUNG'	'WIR-ERKLÄRUNG'	
BEREICH 2		QUALITÄTSSTANDARD	LISTE VON ABLÄUFEN
'ICH-ERKLÄRUNG'		'WIR-ERKLÄRUNG'	

Was sind seine Schlüsselprinzipien?

Die Arbeitsgruppe identifizierte sechs Prinzipien, die sie als am relevantesten für Sozialdienstleistungen betrachtete:

,Menschenrechtsbasiert‘; ,Personenzentriert‘; ,Ergebnisorientiert‘; ,Sicher‘; ,Gemeinschafts-basiert‘ (community-based); ,Gut geführt‘

Jedes Prinzip ist in Bereiche unterteilt. Jeder Bereich wird einem spezifischen Standard zugeordnet, der deutlich macht, wie ein jeweiliges übergeordnetes Prinzip in 4-5 konkrete Standards umgesetzt werden kann. Zum Beispiel hat das Prinzip **‘personenzentriert‘** folgende Bereiche:

- a) Beteiligung, b) Wahlfreiheit, c) Bedürfnisorientierung, d) Anerkennung von Ambitionen und e) Niederschwelligkeit/Barrierefreiheit

Die jeweils in einem dazugehörigen Qualitätsstandard weiter ausformuliert werden. Insgesamt umfasst der Rahmen **23 Bereiche der Qualität**. Das Prinzip “**ergebnisorientiert**” bildet hier die einzige Ausnahme. Da alle Standards ergebnisorientiert formuliert sind, gibt es für dieses Prinzip keine spezifischen Standards.

Wie sehen die Standards aus?

Jeder Standard wird als ‘Ich-’ und ‘Wir-Erklärung’ präsentiert, gepaart mit einer Liste von Beispielabläufen, die sicherstellen, dass der als ‘Ich-’ und ‘Wir-Erklärung’ formulierte Standard erfüllt werden kann. Durch die Formulierung der Standards als ‘Ich-’ und ‘Wir-Erklärungen’ werden diese personenzentriert und ergebnisorientiert präsentiert.

Ich-Erklärung

Die ‘**Ich-Erklärung**’ ist das Ergebnis, das eine Person von einem qualitativ hochwertigen Sozialdienst erwarten sollte. Der Einsatz von ‘**Ich-Erklärungen**’ (“I-Statements”) in Qualitätsrahmen für soziale Dienstleistungen ist ein **neuer Trend**, der in den letzten zehn Jahren in Irland, Schottland und England aufgetreten ist und dort sehr von Nutzerinnen und Nutzern geschätzt wird.

“I-Statements” wurden erstmals **2017** in den [Scottish Standards for Quality in Health and Social Care verwendet](#). Im Jahr **2021** kündigte HIQA, die irische Qualitätsagentur, an, I-Statements für die Entwicklung zukünftiger Qualitätsrahmenwerke einzusetzen, wie etwa die [Overarching National Standards for the Care and Support of Children in Use Health and Social Care Services](#). Im Jahr **2022** kündigte CQC, die englische Qualitätsinspektionsagentur, an, dass ihr neues [Single Assessment Framework](#) aus Qualitätserklärungen bestehen wird, die als „I-Statements“ ausformuliert werden. Ziel dieser Art von Formulierungen ist, Qualitätsstandards personenzentrierter zu gestalten, da sie aus der Perspektive der Person formuliert werden, die soziale Dienste in einem inklusiven, koproduzierten Prozess nutzt.

Wir-Erklärung

Die ‘**Wir-Erklärung**’ formuliert das Ergebnis, das ein qualitätsorientierter Sozialdienstleister anstreben sollte. ‘**Wir-Erklärungen**’ spiegeln die Perspektive des Anbieters wider und beschreiben die Bestrebungen, denen der Anbieter folgt, um qualitativ hochwertige soziale Dienstleistungen zu erbringen. Sie wurden erstmals im Jahr **2022** in England von der dortigen Qualitätsagentur CQC mit dem neuen [Single Assessment Framework](#) eingeführt.

Abläufe - mit denen Anbieter sicherstellen können, dass sie die Standards erfüllen

Zusätzlich zu den Standards enthält der Qualitätsrahmen Beschreibungen von **Abläufen**, die darlegen, welche Prozesse Anbieter umsetzen können, um

die Standards zu erfüllen. Solche Abläufe werden beispielsweise in den **irischen Qualitätsstandards für soziale Dienstleistungen** angewendet.

Ein Beispielablauf, der im von ESN vorgeschlagenen europäischen Qualitätsrahmen enthalten ist, lautet beispielsweise: „*Wir haben Verfahren eingerichtet, um Menschen in Entscheidungen über ihre Pflege und Unterstützung einzubeziehen.*“ Dieser Ablauf passt zum als Ich-Erklärung formulierten Qualitätsstandard: „*Ich bin an allen Pflege- und Unterstützungsentscheidungen beteiligt, die Auswirkungen auf mein Leben haben.*“ Wichtig zu betonen ist, dass diese Abläufe nur Vorschläge sind, und dass Anbieter auch andere Prozesse ausarbeiten können, sofern diese ebenfalls sicherstellen, dass der Standard erfüllt wird. Dies stellt sicher, dass der Rahmen in allen Situationen und Diensten flexibel einsetzbar ist.

Umsetzung und Anwendung des Rahmens

Zur Umsetzung des Vorschlags schlagen wir folgende Handlungsoptionen vor:

Auf europäischer Ebene

- Nutzung des Vorschlags zur Überarbeitung/Überprüfung des aktuellen EU-Rahmens beispielsweise durch Ausschuss für Sozialschutz des Rates der Europäischen Union;
- Aufgreifen des Qualitätsrahmen für soziale Dienstleistungen als einer Flaggschiffinitiative der Anti-Armutsstrategie durch die Europäische Kommission;
- Testen des Vorschlags durch ein EU-Förderprogramm für sozialen Innovationen.

Auf nationaler und subnationaler Ebene

- Direkte Nutzung durch öffentliche Sozialbehörden, die dabei sind, eigene Qualitätsstandards zu entwickeln oder zu überarbeiten, als Grundlage für Gespräche mit Praktikern in der Verwaltung, Fachleuten aus öffentlichen und dritten Dienstleistungsanbietern sowie Vertretern von Menschen, die Dienstleistungen nutzen;
- Nutzung durch Anbieter von Sozialdiensten als Maßstab für die Entwicklung und Überarbeitung eigener Qualitätssicherungssysteme.

Organisationen, die an der Nutzung des Rahmens interessiert sind, können sich an policy@esn-eu.org wenden, um eine Überprüfung ihrer aktuellen Qualitätssicherungsinstrumente zu veranlassen oder Unterstützung bei der Entwicklung neuer Qualitätsstandards anzufordern.

