

# QUALITÄTSverLUST IN DER SOZIALARBEIT

## Wesentliche Qualitätskriterien für die Sozialarbeit:

Innsbrucker Diskussionspapier

OBDS Bundestagung

16.-18.10.2002

Redaktionsteam: Eva Domoradzki, Christof Gstrein, Georg Sponring, Andrea Trenkwaller-Egger

Stand 10.02.2003

## 0. PRÄAMBEL – VORAUSSETZUNGEN

Die Menschenrechte bilden die ethische Grundlage sozialarbeiterischen Handelns.

Sozialarbeit hat immer einen gesellschafts- und sozialpolitischen Auftrag.

## 1. STRUKTURQUALITÄT

### 1.1. Wissensfundament

Fundiertes Theoriewissen mit Sozialarbeitswissenschaft als Bezugspunkt ist die Grundlage professioneller Sozialarbeit.

Die Möglichkeit kontinuierlicher Forschung ist gewährleistet.

Forschungsergebnisse und neue Theorieentwicklungen finden Eingang in die Praxis.

Erfahrungswissen findet Eingang in die Theorieentwicklung.

Professionelle Sozialarbeit verlangt kontinuierliche Fortbildung.

### 1.2. (Umgang mit) Arbeitsaufträge(n)

Das Leitbild der jeweiligen Einrichtung befindet sich im Einklang mit den ethischen Grundhaltungen von Sozialarbeit.

Unethische Aufträge werden zurückgewiesen und gegebenenfalls (öffentlich) problematisiert.

Arbeitsaufträge – insbesondere widersprüchliche - werden für alle Beteiligten transparent gemacht.

Arbeitsaufträge werden immer wieder am Bedarf der KlientInnen und der Gesellschaft überprüft.

### 1.3. Organisation

Die Organisationskultur beruht auf Dialogfähigkeit und Wertschätzung.

Professionelle Sozialarbeit setzt lernende Organisationen voraus.

Den Grundsätzen von Sozialarbeit entspricht ein kooperatives und partizipatives Führungsverständnis.

Organisations- und Entscheidungsstrukturen sind transparent.

Der Informationsfluss erreicht alle MitarbeiterInnen.

Teamarbeit als Instrument fachlichen Austauschs ist strukturell verankert.

Die Arbeitsorganisation, speziell Planung und Ressourcenverteilung, muss fachspezifischen Anforderungen Rechnung tragen.

Die Ausstattung ist klientInnen- und mitarbeiterInnengerecht.

Es stehen ausreichend Ressourcen für professionelle Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung.

#### **1.4. Qualitätsmanagement**

Für Qualitätsentwicklung und –sicherung stehen ausreichend Ressourcen zur Verfügung.

Qualitätsmanagement wird als permanenter Prozess verstanden.

Qualitätsmanagementsysteme orientieren sich an fachlichen und handlungsfeldspezifischen Standards.

#### **1.5. Personalmanagement**

Supervision ist integraler Teil beruflicher Praxis.

Die einzelnen Organisationen gewährleisten ausreichende Fortbildungsmöglichkeiten.

#### **1.6. Kooperation mit externen PartnerInnen**

Kooperationsstrukturen werden bestmöglich gestaltet und genutzt.

Eine Kooperation mit sozialpolitische EntscheidungsträgerInnen wird angestrebt.

#### **1.7. Berufspolitik**

Grundlegende Standards der Berufsausübung sind gesetzlich geregelt (Berufsgesetz).

Sozialarbeit hat eine starke, gesetzlich verankerte Interessensvertretung.

Sozialarbeit wird nur von diplomierten SozialarbeiterInnen ausgeübt.

Einheitliche Ausbildungsstandards sind österreichweit gewährleistet.

Qualitätsstandards der Sozialarbeit werden von SozialarbeiterInnen entwickelt.

Ein klares Berufsbild als wesentliche Grundlage der beruflichen Identität wird kontinuierlich weiter entwickelt.

Das Lohnniveau entspricht der fachlichen Ausbildung und Tätigkeit.

Der Berufsverband hat den Status eines ExpertInnengremiums und wird bei einschlägigen Gesetzesvorhaben herangezogen.

## **2. PROZESSQUALITÄT**

### **2.1. in der unmittelbar klientInnenbezogenen Arbeit**

Wertschätzung und Toleranz sind Grundlage für den Umgang mit KlientInnen.

Im Mittelpunkt stehen die Bedürfnisse und Interessen der KlientInnen und bestimmen wesentlich das Setting.

Beziehungsarbeit ist eine wesentliche Grundlage sozialarbeiterischen Handelns und benötigt entsprechende Ressourcen.

Die Ungleichheit im Verhältnis zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn erfordert Reflexion und sorgfältige Beziehungsgestaltung.

Grundlagen des Hilfsprozesses sind eine fundierte Problemanalyse und die Orientierung an Ressourcen und Lösungsmöglichkeiten.

Möglichkeiten und Grenzen des Hilfs- bzw. Unterstützungsangebotes sind für die KlientInnen transparent.

Ziele werden in Auseinandersetzung mit möglichst allen Beteiligten definiert.

### **2.2. in der mittelbar klientInnenbezogenen Arbeit**

Teil der Kooperation mit SystempartnerInnen ist die Auseinandersetzung über gemeinsame fachliche Standards.

### **2.3. in der organisationsbezogenen Arbeit**

Die vorhandenen Geld- und Zeitressourcen werden effektiv genutzt.

Arbeits- und Fallverläufe werden dokumentiert und evaluiert.

### **3. ERGEBNISQUALITÄT**

Standards werden nach fachlichen Kriterien definiert, nicht aus ökonomischen Begrenzungen abgeleitet.

Ergebnisse werden an Zielvorgaben überprüft und dokumentiert.

Die Bewertung der Ergebnisse erfolgt intersubjektiv.

Ergebnisse werden qualitativ bewertet, quantitative Kriterien werden nur ergänzend herangezogen.