

# Soziale Arbeit in der Primärversorgung und vergleichbaren Arbeitsfeldern\*

## Aufgaben- und Leistungsbeschreibung, Qualitätsstandards und Ausstattungsmerkmale

Erstellt im März 2025 vom obds auf Grundlage von Dokumenten von Gerlinde Blemenschitz-Kramer, Hermann Eglseder, Susanne Finker, Sandra Keinberger, Ines Schnell und Florian Zahorka.

\*) damit sind insbesondere jene Arbeitsfelder von Sozialarbeiter\*innen und Sozialpädagog\*innen umfasst, in denen diese als eine von mehreren Professionen innerhalb klar definierter und häufig stark reglementierter Systeme (z.B. stationäre oder ambulante Gesundheitsversorgung bzw. Langzeitpflege, Schule und Bildung usw.) tätig sind.

# Aufgaben- und Leistungsbeschreibung

Professionelle Soziale Arbeit in ihren Ausprägungsformen Sozialarbeit und Sozialpädagogik umfasst berufsmäßige, umfassende, geplante, individuell abgestimmte und wissenschaftlich fundierte Unterstützungs- und Hilfsprozesse für Einzelpersonen, Gruppen oder das Gemeinwesen. Grundlage für alle fachlichen Interventionen sind die weltweit gültige Definition der Sozialen Arbeit sowie ihre ethischen Grundsätze.<sup>i</sup>

*„Soziale Arbeit ist eine praxisorientierte Profession und akademische Disziplin, die sozialen Wandel, soziale Entwicklung, sozialen Zusammenhalt, das Empowerment und die Befreiung von Menschen fördert. Zentrale Prinzipien der Sozialen Arbeit sind soziale Gerechtigkeit, Menschenrechte, kollektive Verantwortung und die Achtung von Diversität. (...)“<sup>ii</sup>*

Das Ziel Sozialer Arbeit ist die Förderung und Sicherstellung von selbstbestimmter sozialer Teilhabe, Inklusion und Übernahme sozialer Verantwortung sowie die Durchsetzung sozialer Rechte. Soziale Arbeit kommt dann zum Einsatz, wenn Themen, die als sogenannte „soziale Probleme“ markiert werden, von Einzelpersonen, Gruppen oder auf gesellschaftlicher Ebene ohne professionelle Unterstützung nicht gelingend präventiv verhindert oder bearbeitet werden können.<sup>iii</sup>

Soziale Arbeit in der Primärversorgung kann als spezialisierter Teilbereich der Sozialen Arbeit, nämlich der klinischen Sozialen Arbeit, verstanden werden. Klinische Soziale Arbeit adressiert in erster Linie, Einzelpersonen, Familien sowie Gruppen. Klinische Soziale Arbeit findet vorwiegend in direktem Kontakt zwischen den Fachkräften und den Adressat\*innen statt.<sup>iv</sup> Ihre besondere Expertise liegt in der „psychozialen Beratung, Behandlung und Prävention bei schweren Belastungen, Krisen und psychischen, sozio- und psychosomatischen sowie chronischen Erkrankungen.“<sup>v</sup> Im Fokus stehen Zusammenhänge zwischen sozialen Bedarfslagen und gesundheitlichem Wohlbefinden und ein Agieren an der Schnittstelle zwischen dem Gesundheits- und Sozialbereich.<sup>vi</sup>

Die Kernkompetenzen von Sozialarbeiter\*innen und Sozialpädagog\*innen liegen in der eigenverantwortlichen Planung, Organisation, Durchführung, Steuerung, Kontrolle und Evaluierung von passgenau ausgestalteten sozialarbeiterischen bzw. sozialpädagogischen Unterstützungsprozessen und Interventionen, die dazu geeignet sind, selbstbestimmte soziale Teilhabe und Inklusion zu fördern und positiv

auf die sozialen Determinanten von Gesundheit einzuwirken. Diese Prozesse werden unter größtmöglicher Einbeziehung und Beteiligung von Einzelpersonen, Personengruppen und dem Gemeinwesen unter Bezugnahme auf aktuelle fachliche Standards und die der Disziplin eigenen Methoden und Theorien gestaltet.<sup>vii</sup>

Abhängig vom konkreten Setting und den Bedürfnissen der Adressat\*innen in der jeweiligen Einrichtung können von Sozialarbeiter\*innen bzw. Sozialpädagoge\*innen nicht nur, aber insbesondere auch folgende Schwerpunkte gesetzt werden:

Unterstützung bei der Existenzsicherung, Abklärung sozialrechtlicher Ansprüche, Case-Management<sup>viii</sup>, Ressourcenaktivierung bei Einzelpersonen oder im Gruppensetting, Begleitung und Beratung von Familien bzw. Kindern und Jugendlichen, Begleitungen und Hausbesuche etc.

# Leistungen in der Primärversorgung

Zu den Leistungen, die von den Berufsangehörigen auf Basis ihrer Ausbildung unter Rückbezug auf ihre Fachlichkeit und auf wissenschaftliche Grundlagen erbracht werden können, zählen im Bereich der Primärversorgung in erster Linie:

- Sozialanamnese und Sozialdiagnostik unter Einbeziehung der Patient\*innen und ihrer An- und Zugehörigen sowie unter Einbeziehung ihrer sozialen Unterstützungsnetzwerke und weiteren Hilfs- und Unterstützungssystemen.
- Unterstützung der Patient\*innen beim Initiieren, Gestalten, Begleiten und Evaluieren von Hilfe-, Unterstützungs-, Bildungs-, Veränderungs- und Entwicklungsprozessen.
- Initiieren, Gestalten und Durchführung von Gruppenaktivitäten und -treffen mit dem Ziel Aktivierungs- und Austauschprozesse zu Förderung und soziale Teilhabe zu sichern sowie subjektive Entlastung zu ermöglichen.
- Unterstützung der Patient\*innen beim Erschließen persönlicher, sozialer, rechtlicher, lebensweltlicher bzw. sozialräumlicher und institutioneller Ressourcen, Sicherung von Rechtsansprüchen und beim Aktivieren von Selbsthilfepotentialen.
- Eigenverantwortliche Planung, Steuerung, Durchführung und Evaluierung von der oben genannten Unterstützungsprozesse entsprechend der fachlichen Standards und auf Grundlage der ethischen Grundsätze sowie deren Dokumentation entsprechend der eigenen fachlichen Standards.
- Eigenverantwortliche Erstellung von Fachkonzepten und Stellungnahmen, sowie von Dokumentationen und Evaluationen und sonstigen Berichten zur Planung, Durchführung, Steuerung und Bewertung sozialarbeiterischer bzw. sozialpädagogischer Prozesse.
- Die eigenverantwortliche Beurteilung der familiären Interaktionen, Einschätzung von Gefährdungsrisiken sowie die Erstellung von Sozialberichten bzw. Sozialgutachten insbesondere bei Verdacht auf Selbst- und Fremdgefährdung, Gefährdung von Kindern und Jugendlichen sowie von Personen, die nachweislich oder vermutlich in ihrer eigenen Entscheidungsfähigkeit eingeschränkt sind.

- Treffen von Entscheidungen und Übernahme von Entscheidungsverantwortung, auch in Situationen mit widersprüchlichen oder komplexen Anforderungen sowie Treffen geeigneter Maßnahmen bei Vermutung einer eingeschränkten Entscheidungsfähigkeit.
- Teilnahme an interprofessionellem Austausch bzw. an Fallbesprechungen sowie stellvertretende Deutung der Bedürfnisse und Wünsche von Patient\*innen sowie der Empfehlungen des medizinischen Fachpersonals.
- Krisenintervention und psychosoziale Entlastungsgespräche für Patient\*innen sowie An- und Zugehörige.
- Austausch und Vernetzung sowie Bekanntmachung von Unterstützungsangeboten im Sozialraum und Netzwerkarbeit insbesondere auch mit sozialen Organisationen sowie professionellen Dienstleistern im Umfeld. Netzwerkarbeit ist eine wichtige und unabdingbare Grundvoraussetzung für professionelle Sozialarbeit und Sozialpädagogik im Sinne der Adressat\*innen.
- Verweis an und Begleitung zu Behörden sowie spezialisierten Einrichtungen.
- Hausbesuche, die nach Maßgabe der Möglichkeiten zu zweit (auch interprofessionell) zu tätigen sind.
- Teilnahme an Weiterbildungen sowie an Forschung und Lehre sowie die Begleitung von Praxislernphasen für Studierende von Ausbildungen in Sozialer Arbeit und damit Beteiligung an der Weiterentwicklung von wohnortnaher bio-psycho-sozialer Versorgung.

Diese Leistungen können je nach Wunsch des / der Patient\*innen anlassbezogen einmalig, mehrmalig oder in Form einer Prozessbegleitung in Übernahme einer Case-Management-Funktion erbracht werden. Bei entsprechender Indikation ist ein Weiterverweis an spezialisierte Einrichtungen anzustreben.

In vielen Fällen bietet sich eine enge interprofessionelle Kooperation und ein Austausch bzw. ein arbeitsteiliges Vorgehen mit Angehörigen anderer Professionen an, um im Sinn der unterstützten Personen bestmögliche Ergebnisse unter Einbeziehung aller relevanter Disziplinen zu erzielen.

Grundlage für Beratungs- und Unterstützungstätigkeiten von Sozialarbeiter\*innen bzw. Sozialpädagog\*innen ist die Schaffung einer Vertrauensbasis zwischen Patient\*innen und Fachkraft. Damit geht eine fachlich erforderliche Verpflichtung zur Verschwiegenheit einher.<sup>ix</sup> Diese ist im Fall der Sozialen Arbeit anders als bei Gesundheitsberufen zwar nicht gesetzlich verankert, kann aber für den Bereich des Strafrechts unter Bezugnahme auf §157 (1) Zi 3.auf das Recht von Mitarbeiter\*innen von Einrichtungen zur psychosozialen Beratung und Betreuung zur Verweigerung der Aussage vor Gericht abgeleitet werden.<sup>x</sup> Ebenso findet die Soziale Arbeit keine Berücksichtigung im Gewaltschutzgesetz 2019 – der Meldepflicht unterliegen Angehörige der im Gesetz berücksichtigten Gesundheitsberufe.<sup>xi</sup> Im Fall von Fremd- oder Selbstgefährdung von Kindern und Jugendlichen ist entsprechend der Bestimmungen des Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetzes eine unverzügliche Meldung an die zuständige Behörde notwendig, sofern die Gefährdung durch die sofortige Intervention der Sozialarbeiter\*in / Sozialpädagog\*in nicht abgewendet werden kann.<sup>xii</sup>

Sollte am Tätigkeitsort eine Kinderschutzgruppe bestehen oder Kinderschutzkonzepte vorhanden sein, ist eine Zuordnung und Einbeziehung der Fachkraft für Soziale Arbeit als Expert\*in vorzusehen.

## Qualitätsstandards

Die Qualität der fachlichen Interventionen von Sozialarbeiter\*innen und Sozialpädagog\*innen hängt einerseits von den jeweiligen formalen, aber auch von persönlichen und sozialen Kompetenzen ab. Darüber hinaus bilden aber auch organisationale Rahmungen wesentliche Voraussetzungen für effektives, nachhaltiges fachliches Handeln.

## Qualifikationsvoraussetzungen

Globale Ausbildungsstandards in Sozialer Arbeit empfehlen eine Mindestqualifikation auf Bachelorniveau. Aufgrund der Komplexität der Aufgaben und nicht zuletzt auch, deshalb, weil im Rahmen der Primärversorgung im Regelfall kein kollegialer Austausch mit Angehörigen derselben Berufsgruppe möglich ist, empfiehlt es sich aus fachlicher Sicht, bei der Anstellung von Personen darauf zu achten, dass diese

- entsprechend den Bestimmungen des Sozialarbeits-Bezeichnungsgesetzes 2024<sup>xiii</sup> berechtigt sind, die Bezeichnung Sozialarbeiter\*in bzw. Sozialpädagog\*in zu tragen. Das Recht der Bezeichnungsführung verweist auf den Abschluss einer einschlägigen Ausbildung. Der Österreichische Berufsverband der Sozialen Arbeit empfiehlt in Übereinstimmung mit seiner Forderung nach einer Akademisierung der Sozialpädagogik<sup>xiv</sup> Personen zu beschäftigen, die mindestens über einen BA-Abschluss oder über einen gleichwertigen Abschluss (z.B. DSA, Mag.(FH)), im Idealfall zusätzlich über einen einschlägigen MA-Abschluss mit entsprechender Schwerpunktsetzung, verfügen.
- über mehrjährige Berufserfahrung und über spezifisches gesundheitsrelevantes Wissen, Krankheitsbilder, Verlaufs- und Therapiemöglichkeiten<sup>xv</sup> oder über Zusatzqualifikationen aus den Bereichen Pflege, Psychologie, Psychotherapie o.ä. verfügen.
- ausgezeichnete Gesprächsführungs- und Fallführungskompetenzen aufweisen.
- fundiertes Wissen über relevante Rechtsmaterien und Zugangsvoraussetzungen für Unterstützungsleistungen im jeweiligen Bundesland / der Gemeinde sowie über die anderen Berufsgruppen in der Einrichtung und ihre Kompetenzen besitzen.
- eine aktuelle Strafregisterbescheinigung vorlegen können.

## Fachliche Weiterentwicklung

Fachliche Weiterentwicklung und kollegialer Austausch sind unumgänglich, um über aktuelle fachliche und sozialpolitische Entwicklungen und Kooperationsmöglichkeiten im Sinne der Adressat\*innen informiert zu bleiben und die fachlichen Kompetenzen und damit die Handlungssicherheit laufend zu erweitern.

Aus diesem Grund ist die Finanzierung von einschlägigen Weiterbildungen sowie ihre Bezahlung als Arbeitszeit sowie die Teilnahme an Vernetzungstreffen (z.B. im Rahmen der Plattform Primärversorgung oder regionaler Netzwerke) für Sozialarbeiter\*innen / Sozialpädagog\*innen sicherzustellen. Als Mindestumfang kann dabei auf die Bestimmungen im Kollektivvertrag der Sozialwirtschaft Österreich<sup>xvi</sup> in der geltenden Fassung verwiesen werden.

## Reflexions- und Supervisionsmöglichkeiten

Supervision sowie Interventionsangebote bzw. die Möglichkeit zum kollegialen Austausch sind – ebenso wie Teamwork – ein Standard in der Sozialen Arbeit. Es ist sicherzustellen, dass den Fachkräften der Sozialen Arbeit die Möglichkeit zur Inanspruchnahme von facheinschlägiger Supervision im Rahmen der Dienstzeit sowie für kollegialen Austausch und Vernetzung gegeben wird. Als Richtwert kann dabei ein Umfang von 10 Supervisionen / Jahr und die jederzeitige Möglichkeit einer fallbezogenen Supervision (z.B. nach Krisen etc.) angenommen werden. Die freie Wahl der supervidierenden Person ist zu empfehlen, sofern die Stundensätze marktüblich sind. Auch die Teilnahme an interdisziplinären Teambesprechungen und eine bestmögliche Eingliederung in das Team der PVE sind Voraussetzung, um eine förderliche Arbeitsatmosphäre zu schaffen. Davon unabhängig zu betrachten und ebenfalls notwendig ist die Ermöglichung der Teilnahme an interdisziplinären Teamsupervisionen bzw. Teambuildingprozessen, die durch die ÖGK angeregt werden.

## Personal- und Sachkosten

Sozialarbeiter\*innen und Sozialpädagog\*innen sind im Regelfall in Anstellungsverhältnissen tätig. Dienstgeber\*innen sind daher verpflichtet, sowohl Fürsorgepflichten für Dienstnehmer\*innen wahrzunehmen als auch für die Einhaltung der entsprechenden arbeitsrechtlichen Bestimmungen bzw. der DSGVO zu sorgen.

Aufgrund des Fehlens eines Berufsrechts für Soziale Arbeit<sup>xvii</sup> ist eine selbstständige Berufsausübung als Sozialarbeiter\*in anders als bei Angehörigen anderer Gesundheitsberufe nicht eindeutig gesetzlich geregelt und keine entsprechenden Berufsrechte bzw. Berufspflichten für Freiberufler\*innen definiert.

Es ist daher erforderlich, Sozialarbeiter\*innen bzw. Sozialpädagog\*innen als Angestellte zu beschäftigen. Entsprechend dem Kollektivvertrag der Sozialwirtschaft Österreich (SWÖ), der nicht auf das Qualifikationsniveau, sondern auf die ausgeführten Tätigkeiten abzielt, wäre aufgrund der oben beschriebenen Leistungen eine Einstufung vorzunehmen, die sowohl die Notwendigkeit einer akademischen Ausbildung als auch die dafür notwendigen sozialarbeiterischen Kompetenzen berücksichtigt.

Es wird dringend empfohlen, sich sowohl in der Höhe des Entgelts als auch in Hinblick auf das Rahmenrecht am SWÖ zu orientieren. Eine Entlohnung von Sozialarbeiter\*innen / Sozialpädagog\*innen unter diesem Niveau macht den Arbeitsplatz für die Berufsangehörigen wenig attraktiv. Um die Ausübung professioneller Sozialarbeit bzw. Sozialpädagogik im obigen Sinne zu gewährleisten und auch um eine Identifikation mit dem Arbeitsplatz zu fördern und eine kontinuierliche Anwesenheit für die Patient\*innen zu ermöglichen, ist eine Beschäftigung an mindestens 3 hintereinander folgenden Tagen bzw. im Ausmaß von mindestens 20 Stunden vorzusehen. Ein Vollzeitbeschäftigungsverhältnis entsprechend dem Rahmenrecht des SWÖ KV beträgt 37 Wochenstunden.

Abseits der Kosten für den Personalbedarf sind auch folgende Kosten zu übernehmen:

- Fachliteratur (Fachzeitschriften, Bücher,...)
- Fahrtkostenersatz bei Begleitungen, Hausbesuchen, Supervision, Fort- und Weiterbildungen
- Supervision
- Besuch von Weiter- bzw. Fortbildungen
- Diensthandy

# Ausstattung

Für gelingende Soziale Arbeit in der Primärversorgung ist der Aufbau professioneller Beziehungen sowie die Schaffung eines vertrauensvollen Raums um über persönliche - und manchmal mit Scham besetzte - Themen zu sprechen, notwendig.

Das bedeutet

- Barriererduzierter Zugang zur Einrichtung
  - Zugang auch für Personen mit Gehbehinderung
  - Leitsysteme
  - Abstellmöglichkeit für Gehhilfen, Kinderwagen etc.
  - Behindertengerechte Toilette / Waschräume sowie Wickelmöglichkeit
- Zugang zu einem abgeschlossenen Beratungsraum mit folgenden Qualitäten
  - Fenster sowie Be- und Entlüftungsmöglichkeit
  - Möglichkeit zur Regelung der Raumtemperatur
  - Schreibtisch
  - Besprechungstisch und Stühle für mindestens 4 Personen
  - Spielmaterial / Spielteppich für Kleinkinder
  - Verdeckter Alarmknopf bzw. ähnliche Einrichtung
- Ausstattung mit Arbeitsmaterialien
  - PC und Peripheriegeräte mit der Möglichkeit zur Teilnahme an Audio- / Videokonferenzen (Kamera, Lausprecher)
  - Zugang zu IT- System mit passwortgeschütztem Zugang und vor fremden Zugriff geschützten Dokumentablagemöglichkeiten
  - Internetzugang, sowie eigene Emailadresse zur vertraulichen Kommunikation / Informationsweitergabe
  - Absperrbare Schränke zur Lagerung von Patient\*inneninformationen und Unterlagen
  - Büroutensilien
  - Drucker mit Scan- und Kopierfunktion zum vertraulichen Ausdruck von Informationen, Antragsformularen etc.
  - Drehbarer Monitor
  - Mobiltelefon zur Erreichbarkeit auch bei Hausbesuchen und Begleitungen
  - Gewährleistung des Zugangs zur Fachliteratur (z.B. durch Finanzierung einschlägiger Materialien)

- Visitenkarten
- Nutzung eines abgetrennten größeren Besprechungsraums zur Abhaltung von Fallkonferenzen, Workshops, Gruppenaktivitäten,...
- Zugang zu Personal WC, Aufenthalts- und Pausenräumen
- Versperrbare Ablage für persönliche Gegenstände

---

<sup>i</sup> Vgl. Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit - obds (2023): Österreichische Definition der Sozialen Arbeit. Eigenveröffentlichung. <https://obds.at/dokumente/definition-der-sozialen-arbeit-konkretisiert-fuer-oesterreich/>

<sup>ii</sup> S.o.

<sup>iii</sup> Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit - obds (2023): Soziale Arbeit in Österreich – Identifikationsrahmen für Sozialpädagogik und Sozialarbeit. Eigenveröffentlichung. <https://obds.at/dokumente/kurzfassung-identifikationsrahmen/>

<sup>iv</sup> IASSW-IATS (2023): Definition of Clinical Social Work. <https://obds.at/dokumente/definition-of-clinical-social-work/>

<sup>v</sup> Pauls, Helmut (2013): Klinische Sozialarbeit. Grundlagen und Methoden psycho-sozialer Behandlung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa: 12.

<sup>vi</sup> Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit (Hg.) (2023): Klinische Soziale Arbeit in Österreich. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft „Klinische Soziale Arbeit“. [https://www.ogsa.at/wp-content/uploads/2023/11/ogsa\\_AG-Klinische-Soziale-Arbeit\\_Positionspapier-2023.pdf](https://www.ogsa.at/wp-content/uploads/2023/11/ogsa_AG-Klinische-Soziale-Arbeit_Positionspapier-2023.pdf)

<sup>vii</sup> Siehe Fußnote i

<sup>viii</sup> Vgl.: zum Social Work Case Management als Verfahren und Konzept in der Sozialen Arbeit <https://www.ogsa.at/arbeitsgemeinschaften/ag-case-management/>

<sup>ix</sup> Ifs – Institut für Sozialdienste gemeinnützige GmbH und Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit LG Vorarlberg (Hg) (2017): Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit Verschwiegenheit in sozialen Berufen. <https://obds.at/dokumente/rechte-und-pflichten-im-zusammenhang-mit-verschwiegenheit-in-sozialen-berufen/>

<sup>x</sup>

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002326>

<sup>xi</sup> Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich 105/2019 [https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2019\\_I\\_105/BGBLA\\_2019\\_I\\_105.html](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2019_I_105/BGBLA_2019_I_105.html)

<sup>xii</sup> Entsprechend §37 Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013

<sup>xiii</sup>

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20012560> bzw. Erläuterungen auf der Homepage des obds unter <https://obds.at/sozbezg-2024/>

<sup>xiv</sup> Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (obds) (2023): Stellungnahme des obds zu tertiären Ausbildungen im Bereich Sozialpädagogik. <https://obds.at/dokumente/stellungnahme-des-obds-zu-tertiaeren-ausbildungen-im-bereich-sozialpaedagogik/>

<sup>xv</sup> Vgl.: Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit (Hg.) (2023): Klinische Soziale Arbeit in Österreich. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft „Klinische Soziale Arbeit“: 5. [https://www.ogsa.at/wp-content/uploads/2023/11/ogsa\\_AG-Klinische-Soziale-Arbeit\\_Positionspapier-2023.pdf](https://www.ogsa.at/wp-content/uploads/2023/11/ogsa_AG-Klinische-Soziale-Arbeit_Positionspapier-2023.pdf)

<sup>xvi</sup> <https://www.swoe.at/>

<sup>xvii</sup> Zum Zeitpunkt der Erstellung des Dokuments befindet sich das Ziel, ein Bundesgesetz für Soziale Arbeit zu erarbeiten und umzusetzen, im Regierungsprogramm der aktuellen Legislaturperiode.