

(nach redaktioneller Bearbeitung'  
durch Frau Götsch-Ulmer, Herr Maus  
und Herr Nodes)

## Qualitätskriterien des DBSH

### Grundraster zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit

---

**Autorengruppe:**

Thomas Ballweg, München

Dorothea Götsch-Ulmer, Wolfenbüttel

Markus Jackl, Freiburg

Wolfgang Jost, Freiburg

Friedrich Maus, Mannheim

Wilfried Nodes, Düsseldorf

Joachim Pohl, Lübeck

Katja Wegeng-Hürner, Fürth

Jörg Winterscheid, Essen

## **Präambel**

---

Qualität in der Sozialen Arbeit ist keine neue Erfindung.

Die Profession Soziale Arbeit zeichnet sich durch zielorientierte und ergebnisorientierte Leistungen auf der Grundlage von ethischen Grundhaltungen und Prinzipien aus.

Wirken und Erfolg professionellen Handelns entstehen über das gemeinsam von KlientInnen und Fachkräften der Profession Soziale Arbeit erarbeitete Ergebnis.

Ziel der Tätigkeit von professionellen Fachkräften ist - schon vor der Qualitätsdiskussion - ein optimales Erbringen der Leistung unter Berücksichtigung von berufsethischen Werten, fachlich-professionellen Ansprüchen (abgeleitet aus den Handlungstheorien der Sozialen Arbeit) und den Ansprüchen von KlientInnen, Kostenträgern und Politik.

Die Einführung von Qualitätssystemen hat mehr mit den (weltweiten) politischen und ökonomischen Interessen an möglichst geringen „sozialen Kosten“ zu tun, als mit der Güte von Sozialer Arbeit.

Nicht zuletzt ist die laufende Qualitätsdiskussion ein Ergebnis eines immer stärker werdenden Einflusses der Wirtschaft auf die Politik und ein Zurückgehen des Einfluß des „Sozialen“. Die Ursachen liegen in den dramatischen Veränderungen, die mit der Konstruktion der „Globalisierung“ einhergehen und zu einer weltweiten Verschlechterung der sozialen Situation vieler Menschen und dem wachsenden Auseinanderklaffen der Schere zwischen Armut und Reichtum führen.

Das Wort „Qualität“ impliziert eine Wertung und wird oft als „gute Qualität“ assoziiert. Dabei wird übersehen, daß es bei der Qualitätssicherung nicht um eine „objektiv“ gute Qualität geht, sondern um das Einlösen eines vorab festgelegten Standards. Dieser ist letztlich das Aushandlungsergebnis zwischen den staatlichen Strukturen (Politik), den sie beeinflussenden Interessen (Wirtschaft, Verbände, Gewerkschaften, usw.), den gesetzlichen Verpflichtungen und den an der Umsetzung Sozialer Arbeit beteiligten Kostenträgern.

Der Klient ist erst einmal nicht daran beteiligt (sofern keine Selbstorganisationen diese Aufgabe übernehmen).

Erschwert wird dieser Aushandlungsprozess dadurch, dass die Kostenträger und Dienstleister, trotz ihrer Abhängigkeit von den strukturellen Vorgaben, für sich in Anspruch nehmen, die Interessen der Betroffenen zu vertreten (Anwaltschaft).

Während in privatwirtschaftlichen Zusammenhängen Qualität als langfristig über die u.a. KundInnen - Nachfrage beeinflusste Einlösung eines Standards zwischen Ertragsinteresse, optimale Leistungserstellung, Produktqualität und Kundenzufriedenheit und -Nachfrage zu definieren ist, werden Qualitätsstandards in der Sozialen Arbeit wesentlich über die Macht und den Einfluß politischer und ökonomischer Interessen bestimmt.

Nicht Klientelinteressen, professionelle Notwendigkeiten und Forderungen zur Einlösung des Sozialstaatsgebotes sind die Maßstäbe für Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit, sondern die Interessen der Wirtschaft an möglichst niedrigen gesellschaftlichen Gemeinkosten.

Qualität wird heute darüber definiert, was die von den politischen Strukturen beauftragten Kostenträger zahlen können bzw. bereit sind zu zahlen.

Das Ziel der Kostensenkung soll mit der Einführung des „Marktes“ im sozialen Bereich erreicht werden, Konkurrenz und Wettbewerb sind hierbei die Schlüsselwörter. Anders als in der Wirtschaft dient hier der Wettbewerb lediglich als Steuerungsinstrument um Kosten zu senken, ein Wettbewerb, um neue KlientInnen als Kunden zu gewinnen ist ausdrücklich nicht gewünscht.

Der Diskurs um die „Ökonomisierung“ der Sozialen Arbeit und die damit verbundene Qualitätsdiskussion zielt nicht auf die Verbesserung bzw. den Erhalt von guten sozialen Rahmenbedingungen. Eine möglichst preiswerte Produktion von „Lösungen“, um die politische Legitimation zu bewahren, ist das Ziel. Dies führt zu einer zunehmenden Deprofessionalisierung und letztlich zum Abbau von Qualitätsstandards, vielleicht gar zum Abbau professioneller Sozialer Arbeit insgesamt. Damit wird das „Soziale“ von einem gesellschaftlichen werteorientierten Auftrag zur Markt- und Legitimationsware entwertet.

Soziale Arbeit findet vor allem dort statt, wo Gewinn und Profit offensichtlich nicht erwirtschaftbar sind.

Die Profession Soziale Arbeit wehrt sich nicht gegen kostenbewusstes Denken. Das Erbringen von optimaler Sozialer Arbeit und damit auch das Erreichen von Erfolgen für die Gesellschaft wird aber immer ein „Kostenfaktor“ bleiben.

Die Gesellschaft, Kostenträger und KlientInnen von professioneller Sozialer Arbeit, hat das Recht von der Profession Transparenz zu verlangen. Die Profession Soziale Arbeit kann und muss sich legitimieren durch den Nachweis ihres Nutzens für die Gesellschaft. Ihr Mehrwert begründet sich in den eingelösten Werten (z.B. soziale Gerechtigkeit), in den Integrationsleistungen für Betroffene und Gesellschaft (z.B. Armutsvermeidung) und in der Legitimation des staatlichen Gemeinwesens (und nicht der Politik).

Als Zwischenergebnis zur „Qualitätsdiskussion“ kann festgehalten werden, daß es von Vorteil ist, wenn die Leistungen der Profession Soziale Arbeit und ihre Arbeitsweisen transparent werden: die Grundlagen ihres Handelns, die Ziele, die Arbeitsmethoden, -weisen und ihre Wirksamkeit für Nutzer und Gesellschaft sind nachzuweisen.

Dies erfordert von der Profession Sozialer Arbeit ein Einmischen in die Diskussion um Qualität auf der Grundlage der Beschreibung der ethischen Maßstäbe und ihres Profils als „Menschenrechtsprofession“.

Darüber hinaus braucht die Profession Soziale Arbeit eine gemeinsame Grundlage für die Auseinandersetzungen – die konkreten „Aushandlungsprozesse“ vor Ort, in den einzelnen Diensten und Einrichtungen, mit Trägern und mit Kostenträgern.

Es bedarf der Formulierung von Standards, die aus professioneller Sicht für „gute“ Arbeit unabdingbar sind. So wie in der Industrie niemand verlangen wird, mit alten Maschinen und Arbeitsverfahren hohe Stückzahlen und gute Qualität zu produzieren, muss auch die Soziale Arbeit sicherstellen, dass Arbeitsstrukturen, -bedingungen und -verfahren professionellen Ansprüchen genügen.

Die Soziale Arbeit muss über die jeweiligen Arbeits- und Berufsfelder beschreiben, was sie erreichen will (Ziele), was sie leistet, wie sie arbeitet (Prozess und Programm) und welche Bedingungen für eine erfolgreiche Soziale Arbeit notwendig sind (Struktur).

Dabei ist die Frage nach Effizienz (Wirtschaftlichkeit der eingesetzten Mittel) und nach Effektivität (größtmögliche Wirksamkeit der eingesetzten Mittel) zu klären.

Ein solches Vorgehen kann die „Qualitätsdiskussion“ als Chance nutzen, um Mindeststandards gegenüber wirtschaftlichen Interessen festzuschreiben und gleichzeitig die Arbeit selbst zu verbessern:

- Sozialarbeiterisches Handeln wird transparenter.
- Soziale Arbeit stellt sich der Fragen nach ihrer Effizienz und ihrer Effektivität und schafft Kriterien zur Überprüfung.
- Das Formulieren von Standards von Sozialer Arbeit ist solidaritätsstiftend, stärkt die Profession und verhindert Deprofessionalisierung.
- Instrumente der Qualitätssicherung können hilfreich sein, konkrete Ziele professionellen Handelns zu benennen, Ergebnisse zu überprüfen und nachzuweisen. Sie helfen Verantwortlichkeiten und Grenzen professionellen Handelns zu verdeutlichen.
- Mit der Beschreibung professioneller Standards und professionellen Handelns unterscheidet sich die Profession Soziale Arbeit von nicht professionell erbrachten sozialen Hilfen (Ehrenamt) ab. Dadurch wird eine Verbesserung der Zusammenarbeit möglich.

Eine Qualitätsentwicklung allein auf der Grundlage der jeweiligen Arbeits- bzw. Tätigkeitsfelder schadet der Sozialen Arbeit, wenn nicht zugleich verbindende Maßstäbe formuliert werden. Die Aufsplitterung in Arbeits- und neue Berufsfelder und die damit verbundene tätigkeitsspezifische Definition von Sozialer Arbeit sieht der DBSH als Gefahr für die Profession.

Aus diesen Gründen legt der DBSH eine Qualitätsbeschreibung „Sozialer Arbeit“ vor. Diese ist als Richtschnur bzw. Grundlage zur Beschreibung professioneller Sozialer Arbeit über die jeweiligen Arbeits- und Berufsfelder hinaus gedacht. Gleichzeitig wird eine Grundlage aus der Praxis heraus geschaffen, um professionelle Soziale Arbeit anhand praxisrelevanter Kriterien und Indikatoren bewerten und verbessern zu können.

Wir setzen damit Maßstäbe für die Soziale Arbeit und hoffen auf konstruktive Kritik und eine breite Unterstützung für eine gemeinsame Qualitätspolitik der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit.

Bevor wir uns der Definition von Qualitätskriterien und –standards in der Sozialen Arbeit zuwenden können, bedarf es einer Standortbestimmung zu den derzeit relevanten Erkenntnissen aus Theorie und Praxis und den daraus abzuleitenden ethischen Prinzipien und Handlungsgrundsätzen.

## Zum Qualitätsverständnis von Sozialer Arbeit

---

„Qualität“ wird allgemein definiert als „positiv bewertete Beschaffenheit, sinnverwandt sind Güte, Niveau und Wert“ (Duden). Von dieser normativen Bedeutung des Begriffes muss man sich verabschieden, wenn im Zusammenhang mit Qualitätsentwicklung der Begriff „Qualität“ gebraucht wird. Im Zusammenhang mit Qualitätsentwicklung bedeutet Qualität eine normative Aussage in „gute“ oder „schlechte“ Qualität.

Das deutsche Normeninstitut (DIN) definiert Qualität als europäische Norm wie folgt:

„Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.“

Die Festsetzung von Eigenschaften und Merkmalen einer Leistung können ebenso wie die Festsetzung von Eigenschaften und Merkmalen einer Leistung ausgehandelt werden oder vorausgesetzt werden (z.B. per Gesetz).

Übertragen auf den Umgang mit der Begrifflichkeit von „Qualität“ in der Sozialen Arbeit ist dieser das Ergebnis eines Aushandlungsprozess zwischen der Profession Soziale Arbeit, den Trägern von Sozialer Arbeit, der Politik und der Gesellschaft. In diesem Prozess werden die Möglichkeiten und Grenzen, die Aufgaben und Leistungsangebote von Sozialer Arbeit, Ausbildung und Qualifikation von Fachkräften der Sozialen Arbeit – über die jeweiligen Berufs- bzw. Arbeitsfelder hinweg – beschrieben (vereinbart).

Die Profession Soziale Arbeit ist eingebunden in Staat und Gesellschaft. Als solche war und ist das Erbringen von Leistungen immer schon abhängig von externen Kräften und Faktoren. Deshalb ist die Tatsache der Aushandlung von Qualität der Leistungen nichts neues.

Um Irrtümern vorzubeugen, erklären wir, dass es wichtig ist, optimale Qualität aus der Sicht der Profession zu formulieren. Nur wenn die Profession eindeutige Standards für sich definiert, kann sie erfolgreich verhandeln.

Soziale Arbeit muss die „Gesamtheit der für das Handeln eines Individuums tatsächlich bestimmenden objektiven Bedingungen in Zusammenhang mit der im Verlauf der biographischen Entwicklung herausgebildeten Art und Weise des Individuums, und seine Tätigkeit mit diesem Zusammenhang“ berücksichtigen (Heinze).

Damit gilt es, die „Lebenswelt“ zu berücksichtigen. Dies erfordert von Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit die Aufteilung in einzelne Praxis-, Forschungs- und Theoriesegmente zu überwinden, da sich in der Lebenswelt diese Faktoren miteinander verbinden.

In dieser Verbindung begründet sich die besondere Professionalität und der eigenständige Theoriebezug der sozialen Praxis: Der dort Handelnde ist zugleich „Forscher“ und „Akteur“ in der Lebenswelt der jeweiligen Zielgruppe. Ähnliches gilt für die Theorie der Sozialen Arbeit: Will sie tatsächliche Hilfestellungen vermitteln, bedarf es der Kommunikation und Vermittlung mit der Lebenswelt der jeweiligen Adressaten in all ihren Dimensionen.

In der Vergangenheit wurde soziale Arbeit *einerseits* als Hilfe zur Herstellung der Handlungsfähigkeit des Klientel gesehen (mikrosoziologische Dimension), *andererseits* als „Kontrollinstanz des Staates“ (Scherpner, Hollstein, Meinhold) bezeichnet.

Nach dem Erscheinen von Habermas „Theorie des kommunikativen Handelns“ werden diese unterschiedlichen Theoriepositionen im Perspektivenwechsel miteinander verbunden und entwickelt.

Zentrale These ist, dass sich Lebenswelt und System (also staatliche, ökonomische, bürokratische Strukturen) immer weiter auseinander entwickelt haben. Auf der Systemebene wird der „Erfolg“ zum zentralen Kriterium, im Lebensweltbereich geht es um „Verständigung“.

In diesem Sinn wird soziale Arbeit als „intermediäre Instanz“ verstanden, die zwischen Lebenswelt und System vermittelt. Sie bewegt sich dabei auf beiden Ebenen. Auf der Systemebene folgt sie dem Sozialstaatsgebot und anderen Ordnungsvorstellungen und wird entsprechend vom Staat beauftragt. Auf der anderen Seite ist sie verständigungsorientiert in der Lebenswelt der jeweiligen Zielgruppe. Neben den klassischen sozialpolitischen Maßnahmen (Versorgung, Fürsorge) umfasst der Begriff der „Sozialen Arbeit im weiteren Sinn“ damit auch gesundheitliche, therapeutische, seelsorgerische, erzieherische, schulische und kulturelle Maßnahmen.

Die Vermittlung zwischen Lebenswelt und System lässt sich als **Integrationsauftrag** der sozialen Arbeit beschreiben. In der

- analytischen und handlungsorientierten Durchdringung von „System und Lebenswelt“,
- Berücksichtigung der Mensch-Umwelt Komponente, und der
- Integration verschiedener Wissenschaften

liegt die besondere Qualität sozialer Praxis und Theorie.

Im weiteren Sinne geht es um die „Erforschung von Ursachen sozialer Probleme, die empirische Begleitung des Prozesses sozialer Arbeit und der Einschätzung von Wirkungen sozialarbeiterischer Interventionen (C. Müller)“.

Sowohl von „Theoretikern“, wie von „Praktikern“ in der Sozialen Arbeit erfordert dieser Prozess ein Einlassen auf den Umstand, dass angesichts sich wandelnder Lebenswelten und Bedingungen „fertige“ Lösungen nicht zu erwarten sind.

Um in diesem Prozess zu bestehen ist eine Vielzahl von Kompetenzen notwendig, wie z.B.:

1. Die Auseinandersetzung mit den immanenten Widersprüchen der Berufsanforderungen.
2. Die Fähigkeit des Wechsels zwischen Handlungs- und Forschungsperspektive.
3. Die Berücksichtigung des "sozialen Ortes" der KlientInnen und der in der Sozialen Arbeit Beschäftigten.
4. Die Berücksichtigung der ökologischen Perspektive, die danach fragt, welche Sicherheiten für die KlientInnen geschaffen werden können.
5. Die Schaffung einer Dienstleistungsidentität, d.h. die Frage nach der „Nützlichkeit“ und „Nachfrage“ der jeweiligen Angebote.
6. Die Schaffung von Kontrollierbarkeit durch die KlientInnen, dies bedeutet auch die Transparenz der Methoden und die gemeinsame Vereinbarung von Zielen.

Auf dieser Grundlage ist Qualität von Sozialer Dienstleistung konkret auszuhandeln zwischen „Sozialen Dienstleistern“ (soziale Institutionen und Einrichtungen, Verbänden oder Selbständigen), den Kostenträgern und den Nutzern sozialer Dienstleistungen und drückt sich in einem offenen, dynamischen, komplexen, interessenorientierten und zielgerichteten Handlungsergebnis aus.

Dabei ist das Erkenntnisobjekt einer Qualitätsmessung die methodische und effiziente potentialentwickelnde und kompetenzsteigernde Problemlösung im Kontext der Lebenswelt des Dienstleistungsempfängers auf der Grundlage des beruflichen Codes, politischer und gesellschaftlicher Bedingungen, persönlicher Ressourcen und lebensweltlicher Strukturen, sowie der Rahmenbedingungen von sozialer

sönlicher Ressourcen und lebensweltlicher Strukturen, sowie der Rahmenbedingungen von sozialer Praxis unter Nutzung wissenschaftlicher und methodischer Erkenntnisse und Fertigkeiten.

Die Qualitätsmerkmale lassen sich drei Handlungsebenen zuordnen:

1. Ebene der institutions- und gesellschaftsbezogenen professionellen Sozialen Arbeit (Kontextebene)
2. Ebene des Kompetenzerwerbs, der Kompetenzsicherung und der berufs-ethischen Selbstbindung (Kompetenzebene)
3. Ebene der klientensystembezogenen beruflichen Sozialen Arbeit (Klientenbezug)

Die nachfolgend genannten und entsprechend zugeordneten Kriterien werden als Qualitätsstandards gesetzt.

## Grundstandards der Sozialen Arbeit

### I. Kontextebene

#### Ebene der institutions- und gesellschaftsbezogenen professionellen Sozialen Arbeit

Die Qualität von Sozialer Arbeit ist von den strukturellen Rahmenbedingungen abhängig, die von den Trägern der Sozialen Arbeit und über die gesellschaftlichen Rahmenseetzungen einzulösen sind. Kriterien hierfür sind:

• <b>Eigener Arbeitsplatz</b>	Abgeschlossenes Büro oder andere Möglichkeit für störungsfreie und vertrauliche Gespräche mit KlientInnen (z.B. Besprechungsraum) und/oder entsprechende Räumlichkeiten für pädagogische Arbeit
• <b>Geeignete Arbeitsmittel</b>	Notwendige technische Ausstattung und pädagogisches Material (z.B. uneingeschränkt nutzbares Telefon, PC, Diktiergerät)
• <b>Möglichkeiten der Aktenverwahrung</b>	i. S. des Datenschutzes und der berufsethischen Prinzipien des DBSH
• <b>notwendige Fachliteratur, pädagogisches Material, Datenbanken für den regelmäßigen Eigengebrauch</b>	z.B. Vorliegen notwendiger Gesetzestexte am Arbeitsplatz
• <b>Zugang zur Fachliteratur</b>	und zu pädagogischen Methoden/Materialien über den regelmäßigen Eigengebrauch hinaus (z.B. Bibliothek)
• <b>Supervision</b>	Kostenerstattung/-übernahme, Anerkennung als Arbeitszeit
• <b>Fachberatung</b>	Kostenerstattung/-übernahme, Anerkennung als Arbeitszeit
• <b>Fortbildung</b>	Kostenerstattung/-übernahme, Anerkennung als Arbeitszeit
• <b>Mitwirkung der Fachkräfte an der Definition des Arbeitsauftrages</b>	z.B. klare Absprache über die Zielsetzung und Konsens über die Gewichtung von Aufgaben.
• <b>Entscheidungskompetenz über die Art und Weise der Hilfestellung aufgrund sozialarbeiterischer<sup>1</sup> Profession</b>	Dies schließt ein fachfremdes Weisungsrecht für das sozialarbeiterische Handeln aus. Dies bedeutet z.B. - Sicherstellung der eigenständigen Fachlichkeit und die Freiheit über die Entscheidung des Einsatzes geeigneter Methoden und Mittel, - Sicherstellung von Fachberatung oder kollegialer Beratung, - Einhaltung der ethischen Standards für berufliches Handeln.

<sup>1</sup> Wir haben uns auf die Verwendung des Begriffes Sozialarbeit, sozialarbeiterisch etc aus Gründen besserer Lesbarkeit festgelegt. Darin eingeschlossen sind Sozialpädagogik, Heilpädagogik.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autonomie und Handlungsfreiheit im Kontext kritischer Parteilichkeit</b></li> </ul>	<p>Kriterien hierfür sind u.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufzeigen von Benachteiligungen,</li> <li>- Unterstützung bei der Befriedigung von existenziellen Grundbedürfnissen der KlientInnen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beteiligung und Mitwirkung der Profession Sozialer Arbeit an Entscheidungen von Politik und Verwaltung, dort, wo es um soziale Interessen von Bürgern geht</b></li> </ul>	<p>Dies geschieht u. a. durch,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertretung der Profession Soziale Arbeit in politischen Gremien durch Fachkräfte der Profession (Stadt-, Jugendhilfe-, Sozialplanung etc.),</li> <li>- Sicherstellung der Mitwirkung in der Sozialplanung und -entwicklung von Projekten,</li> <li>- Entsprechende Arbeitsbedingungen, z. B. flexibler Umgang mit der Arbeitszeit, Zeitkapazitäten für Kooperation, und entsprechende Berücksichtigung dieser Aufgaben entsprechend in der Aufgabenbeschreibung,</li> <li>- Arbeitszeitkontingent für die Arbeit in der Lebenswelt, z.B. für Bürgerengagement, Vereine, Initiativen, selbstorganisierte Gruppen, Selbsthilfegruppen etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Die Arbeit ist grundsätzlich in einem Konzept beschrieben.</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aufgaben, Ziele und Interessen von Trägern sind im Konzept deutlich zu machen und dem Klientel offen zu legen.</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Der Träger hat sicherzustellen, dass auf</b></li> <li>• <b>der Grundlage des Konzepts Fachkräfte der Profession Soziale Arbeit ihr Handeln auf der Ebene Prozess, Struktur und Ergebnis transparent machen.</b></li> </ul>	<p>Deutlich gemacht sind dort vor allem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel(e), beabsichtigte Ergebnisse von Leistungen (Aus der Sicht der Sozialen Arbeit eher als Rahmenziele formuliert, da konkrete Ziele oder erwünschte Ergebnisse das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses zwischen Fachkraft der Profession Soziale Arbeit und Klient sind.),</li> <li>- Prozesse der Leistungserbringung (Beschreibung des professionellen Handelns um Ziel(e) zu erreichen – Prozessqualität),</li> <li>- Benötigte strukturelle/organisatorische Voraussetzungen um die Leistung so, wie sie beschrieben wurde, erbringen zu können,</li> <li>- Wie überprüft wird, ob bzw. welche Ergebnisse erzielt wurden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eine Stellenbeschreibung für die jeweilige Tätigkeit liegt vor.</b></li> </ul>	<p>In dieser sind vor allem geregelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsbedingungen, geforderte Leistungen, Arbeitszeit, Arbeitsort, Arbeitsgegenstand,</li> <li>- Kompetenzen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soziale Arbeit macht ihre Kosten transparent.</b></li> </ul>	<p>Die Leistungen Sozialer Arbeit sind berechnet.</p>

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit sind mindestens auf der Basis der tariflichen Bestimmungen zu beschäftigen.</li></ul> |  |
|---|--|

## II. Kompetenzebene

### Ebene des Kompetenzerwerbs, der Kompetenzsicherung und der berufsethischen Selbstbindung

Die Qualität von Sozialer Arbeit ist von den Kompetenzen, den Aktivitäten zur Kompetenzsicherung und der berufsethischen Selbstbindung abhängig, die vor allem von den Fachkräften in der Profession Soziale Arbeit selbst einzulösen sind. Kriterien hierfür sind:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualifizierter Abschluss</b></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit haben einen auf das Berufsfeld und das Aufgabengebiet bezogenen qualifizierten Abschluss im Bereich der Sozialen Arbeit mit staatlicher Anerkennung (Fachschulausbildung, Fachhochschul-/Universitätsstudium mit staatl. Anerkennung).</li> <li>b. Dort, wo das Angebot von professioneller Hilfestellung und zugleich die Vermittlung zwischen systembezogener und lebensweltlicher Dimension erforderlich ist und entsprechend differenzierte Interventionen vorzunehmen sind, ist je nach Arbeitsfeld der Abschluss als Dipl. SozialpädagogIn, Dipl. SozialarbeiterIn, Dipl. HeilpädagogIn oder staatl. anerkannte HeilpädagogIn erforderlich.</li> <li>c. Eine mehrjährige Berufserfahrung mit entsprechenden Fort- und Weiterbildungen kann bei Dipl. PädagogInnen in besonderen Fällen den Erfordernissen nach „b.“ gleichgestellt werden.</li> <li>d. ErzieherInnen können bei mehrjähriger Berufserfahrung den Erfordernissen nach „b“ in pädagogischen Arbeitsfeldern (gruppenbezogene oder offene Angebote der Kinder- und Jugendarbeit) gleichgestellt werden.</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verpflichtung zur Fortbildung</b></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jede Fachkraft in der Profession Soziale Arbeit bildet sich, bezogen auf ihr Arbeitsfeld, ihre personalen, fachlichen und sachlichen Kompetenzen weiter. Auch an den für die Soziale Arbeit relevanten gesellschaftlichen Entwicklungen, beteiligt sie sich kontinuierlich.</li> <li>b. Diese Selbstverpflichtung umfasst einen Umfang von mindestens fünf Tage/Jahr.</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Supervision</b></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit nutzen Supervision als Arbeitsmittel zur Reflexion.</li> <li>b. In besonderen Arbeitsfeldern der beratenden und therapeutischen Arbeit ist insbesondere die Teilnahme an einer fallbezogenen Supervision angezeigt.</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fachberatung</b></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jede Fachkraft in der Profession Soziale Arbeit ist verpflichtet, bei besonderen beruflichen Fragestellungen alle Möglichkeiten der eigenen Beratung und Kooperation in Anspruch zu nehmen bzw. notwendige Strukturen zur eigenen Beratung und Kooperation zu schaffen (Aufbau kollegialer Netzwerke, Fachbesprechungen, Coaching usw.).</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Strukturelle/ Strategische Kompetenz</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fachkräfte in der Sozialen Arbeit beziehen ihr berufliches Handeln auch auf das eigene strukturelle Umfeld (Trägerinteressen, kommunale Politik, Öffentlichkeit) und das jeweilige Umfeld in der Lebenswelt ihres Klientel (sozialräumliche Situation, Infrastruktur, kommunale Politik).</li> <li>b. Sie handeln als ExpertInnen in der Vermittlung zwischen System und Lebenswelt und übernehmen dabei auch anwaltliche Funktionen in ihrer eigenen ethischen Verantwortlichkeit und/oder der beauftragten Vertretung von Interessen ihres Klientel.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soziale/ Kommunikative Kompetenz</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fachkräfte in der Sozialen Arbeit suchen kollegialen Austausch und Zusammenarbeit auch mit Angehörigen anderer Professionen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Berufliches Selbstverständnis / Selbstorganisation</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit entwickeln berufliches Selbstverständnis und vertreten berufliche Interessen. Sie nutzen dabei Formen der Selbstorganisation (z.B. Mitgliedschaft im DBSH).</li> <li>b. Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit erkennen die berufsethischen Prinzipien des DBSH an und setzen diese im beruflichen Handeln auch mit Angehörigen anderer Professionen um.</li> <li>c. Sie achten, respektieren und fördern die individuellen Ziele, die Verantwortung und Unterschiede der Klientel.</li> <li>d. Fachkräfte der Sozialen Arbeit entwickeln ihre eigenen kommunikativen und beratungsbezogenen Kompetenzen ständig weiter und betonen in ihrem Handeln die Bedeutung des berufsbezogenen Austausch mit ihrem Klientel.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Funktion der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbauend auf den berufsethischen Prinzipien treten Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit jeder Art von Diskriminierung entgegen, decken die strukturell bedingten Ursachen sozialer Not auf und machen sie öffentlich.</li> <li>b) Entsprechend ihrer Funktion übernehmen sie Aufgaben als ExpertInnen <ul style="list-style-type: none"> <li>- in der Vermittlung und dem Angebot von Hilfe und Begleitung für Einzelne, Gruppen und dem Gemeinwesen,</li> <li>- in der Vermittlung zwischen der Lebenswelt der Menschen und gesellschaftlichen Strukturen und Normen,</li> <li>- in der Forschung Sozialer Arbeit und ihrer Bezüge,</li> <li>- in der Begleitung der Weiterentwicklung einer sozialen Gesellschaft,</li> <li>- in der Ermutigung, Bildung und Aktivierung der jeweils angesprochenen Gruppen.</li> </ul> </li> <li>c) Sie schaffen selbst bzw. wirken in den dafür notwendigen Organisationsformen mit (wie z.B. themenspezifische Arbeitskreise, berufsverbandliches Engagement, Sozialarbeitspolitik, usw.)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soziale Arbeit als Dienstleistung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Professionelle Soziale Arbeit versteht sich als eine für die demokratische Gesellschaft unverzichtbare Dienstleistung, die den jeweils beteiligten Menschen als Angebot zur Verfügung steht. Die Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit fördern die Initiative und Fähigkeiten der beteiligten Menschen, eigene Lösungen zu finden.</li> <li>b) Die Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit handeln auf der Basis eines Arbeitsauftrages, der in aller Regel seine Bestätigung in der Beauftragung durch das jeweilige Klientel finden muss. Diese Bestätigung beinhaltet eine gemeinsame Zielvereinbarung und ein Verfahren zu deren Überprüfung.</li> <li>c) Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit fördern mit der Einbindung der beteiligten Menschen in ein Netz befriedigender und hilfreicher Beziehungen die Selbsthilfe- und Selbstorganisationspotentiale bei den beteiligten Menschen. Dabei ist die Haltung der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit von dem Bemühen gekennzeichnet, nichts für andere (KlientInnen) zu tun, was diese für sich selbst tun können.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluation</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Die Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit verstehen Ihre Tätigkeit als Dienstleistung, die ihre Akzeptanz im Nutzen für die demokratische sozial verpflichtete Gesellschaft und zugleich über die Inanspruchnahme und Annehmbarkeit durch die beteiligten Menschen (KlientInnen) erfährt.</li> <li>b) Entsprechend dokumentieren die Fachkräfte in der Sozialen Arbeit ihre Arbeit gegenüber den beteiligten Menschen (KlientInnen) und gegenüber ihrem jeweiligen Auftraggeber. Die Fachkräfte in der Sozialen Arbeit verstehen ihre Tätigkeit als Dienstleistung, deren Erfolg, Verfahren und Notwendigkeit ständiger Reflexion bedarf.</li> <li>d) Die Fachkräfte in der Profession Soziale Arbeit beteiligen sich an angemessenen Verfahren der Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle. Sie dokumentieren und prüfen Ergebnisse und Qualität ihrer Arbeit. Dabei beziehen sie ihre eigenen Kompetenzen, die jeweiligen Strukturen (z.B. geprägt durch gesellschaftliche Rahmensetzungen, (Kosten-) Träger usw.) und die Interessen sowie die Rückmeldungen der KlientInnen ein.</li> </ul>

### III. „Klientenebene“ / Klientenbezug

#### Ebene der klientensystembezogenen beruflichen Sozialen Arbeit

Die Qualität von Sozialer Arbeit ist von den Leistungen und der Art und Weise ihres Erbringens für die KlientInnen abhängig:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Dienstleistungen müssen einer Überprüfung auf der Grundlagen der ethischen Prinzipien und des Berufsbildes des DBSH standhalten.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Erbringen von Leistungen geschieht aufgrund von Konzepten und ist wissenschaftlich aus einer Theorie begründet.</li> </ul>	<p>Berufliches Handeln von Fachkräften der Profession Soziale Arbeit wird unter Einbezug von theoretischen – wissenschaftlich begründeten Handlungs- und Arbeitskonzepten erklärt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Qualität der Leistungen ist transparent.</li> </ul>	<p>Kriterien dazu sind u. a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leistungsbeschreibung(en) und Art und Weise des Erbringens der Leistung sind den Anspruchsgruppen (auf Wunsch) zugänglich.</li> <li>- Diese sind verständlich dargestellt.</li> <li>- Die Aufgaben und die Verantwortlichkeiten der KlientInnen werden benannt.</li> <li>- Die fachliche Qualifikation der jeweiligen Fachkräfte der Profession Soziale Arbeit werden benannt.</li> <li>- Ein Feedback der Anspruchsgruppen wird eingeholt und bei der Qualitätssicherung berücksichtigt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit der Klientel werden Kontrakte ausgehandelt und dokumentiert, aus denen u.a.: die konkreten Zielvereinbarungen, Prozessschritte, Verantwortlichkeiten und Aufgaben der jeweils Beteiligten hervorgehen.</li> <li>• In Arbeitsfeldern, in denen die Aushandlung von Kontrakten nicht möglich ist (z.B. offene Arbeitsformen), werden andere Formen der Absprache entwickelt.</li> </ul>	<p>Kriterien für eine partizipative und ergebnisorientierte Arbeit sind u. a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einigkeit über die Ausgangslage,</li> <li>- Einigkeit über Ziele und Maßnahmen,</li> <li>- Kontraktieren des Vorhabens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufliche Schweigepflicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Profession Soziale Arbeit garantiert gegenüber ihren KlientInnen die Einhaltung der beruflichen Schweigepflicht,</li> <li>- Die Profession Soziale Arbeit verdeutlicht gegenüber ihren KlientInnen die Grenzen der beruflichen Schweigepflicht.</li> <li>- Die Profession Soziale Arbeit verdeutlicht ihre Forderung nach einem umfassenden Zeugnisverweigerungsrecht.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperations- und Beteiligungs-</li> </ul>	

<p>strukturen im Kontext der Lebensweltorientierung werden aufgebaut und genutzt.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aus der Art und Weise der Arbeit mit KlientInnen muss deutlich werden, dass es den Fachkräften der Profession Soziale Arbeit um Empowerment/ Stärkung der Selbsthilfe der Nutzer bzw. KlientInnen geht.</b></li> </ul>	<p>Kriterien hierbei sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KlientInnen handeln soweit als möglich selbst,</li> <li>- Handlungskompetenzen der KlientInnen werden durch notwendige Information unterstützt und möglichst erweitert,</li> <li>- Das Handeln der Fachkräfte der Profession Soziale Arbeit ist gegenüber den KlientInnen in der Arbeitsdokumentation zu begründen,</li> <li>- Das stellvertretende Handeln für die KlientInnen wird stichprobenartig im jeweiligen Fachteam oder in der Supervision besprochen und überprüft.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Die Parteilichkeit wird kritisch reflektiert.</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mit Arbeits- und Finanzmitteln wird verantwortungsbewusst umgegangen.</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Die Qualität Sozialer Arbeit wird regelmäßig überprüft.</b></li> </ul>	<p>Kriterien hierfür sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Arbeit wird unter Einbeziehung der NutzerInnen/KlientInnen dokumentiert und evaluiert,</li> <li>- Deren Zufriedenheit mit der jeweils geleisteten Arbeit kommt eine herausragende Bedeutung zu,</li> <li>- Geeignete Dokumentations- und Evaluationsinstrumente sind vorhanden und werden genutzt,</li> <li>- KlientInnen sind an der Auswertung beteiligt,</li> <li>- Kollegiale Fallbesprechungen,</li> <li>- Ständige Qualitätsentwicklung und -verbesserung in Teamsitzungen und/oder Qualitätszirkeln,</li> <li>- Qualifiziertes Berichts-, Statistikwesen,</li> <li>- Supervision,</li> <li>- Fachberatung.</li> </ul>

<b>Qualitätskriterien beruflichen Handelns Kontextebene</b>	<b>Qualitätskriterien beruflichen Handelns Kompetenzebene</b>	<b>Qualitätskriterien beruflichen Handelns Klientenebene</b>
Geeignete Arbeitsmittel	Qualifizierter Abschluss	Berufliche Schweigepflicht
Arbeitsplatz	Verpflichtung zur Evaluation der eigenen Tätigkeit	Leistungen erfolgen auf der Grundlage eines Konzeptes und sind wissenschaftlich begründet
Aktenverwahrung/ Datenschutz	Einlösen der Dienstleistungsorientierung durch die Fachkräfte der Sozialen Arbeit	Die Qualität der Leistungen ist transparent.
Fachliteratur, Datenbanken, pädagogisches Material	Einlösen der Funktion der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit in der Vermittlung zwischen „System und Lebenswelt“	Kontrahieren der Leistungen zwischen KlientInnen und Fachkraft
Möglichkeiten zur Recherche (Literatur, Methoden, Materialien)	Berufliches Selbstverständnis / Selbstorganisation	Dienstleistungen entsprechen den berufsethischen Prinzipien
Supervision	Supervision	Nutzen von Kooperations- und Beteiligungsstrukturen
Fachberatung	Fachberatung	Parteilichkeit wird kritisch reflektiert
Fortbildung	Verpflichtung zur Fortbildung	Verantwortungsvoller Umgang mit Arbeits- und Finanzmitteln.
Mitwirkung der Fachkräfte an der Definition des Arbeitsauftrages	Dokumentation und Evaluation der beruflichen Tätigkeit	Überprüfung der Qualität
Entscheidungskompetenz der Fachkräfte über Art und Weise der Hilfestellung		
Autonomie und Handlungsfreiheit / kritische Parteilichkeit		
Beteiligung/Mitwirkung der Fachkräfte an Entscheidungen von Politik und Verwaltung		
Arbeit ist in einem Konzept beschrieben		
Aufgaben, Ziele und Interessen von Trägern sind deutlich und dem Klientel zugänglich		
Verpflichtung, daß Fachkräfte ihr Handeln transparent machen		
Vorlage einer Stellenbeschreibung		
Transparenz der Kosten		
Tarifliche Beschäftigung		

## Glossar:

---

<b>Klient(e):</b>	Darunter verstehen wir jeden Menschen, der in einer beruflichen Beziehung zur Profession Soziale Arbeit steht und für den Dienstleistungen erbracht werden. Wir gehen davon aus, dass in der Regel KlientInnen direkt am Erfolg der Dienstleistung beteiligt sind. Klient können auch Gruppen, Institutionen, Soziale Netzwerke etc. sein.
<b>Soziale Arbeit:</b>	Soziale Arbeit meint die das gesamte soziale Wirken durch freiwillige, nichtausgebildete und professionelle (ausgebildete) Kräfte, die Wissenschaft/Forschung, die institutionelle und freie, selbständige soziale Tätigkeit (Betreuung, Erziehung, Begleitung, Versorgung, Beratung etc.).
<b>Profession Soziale Arbeit:</b>	Das Berufsfeld der Sozialen Arbeit in Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Heilpädagogik (Theorie und Praxis)