

Software-Einsatz im Sozialbereich – Der Spagat der Sozialinformatik zwischen Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit

Christiane Rudlof

FH Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven

Zusammenfassung

Wie in anderen Bereichen auch (Wirtschaft, Medizin, Medien usw.) bildet sich in den letzten Jahren eine weitere „Bindestrich-Informatik“, die Sozialinformatik heraus, die sich den speziellen Anforderungen und der Informationsverarbeitung im System sozialer Dienstleistungen widmet. Dies umfasst sowohl fachliche, als auch organisatorische und ökonomische Aspekte. Eine (software-) technische Unterstützung sozialer Dienstleistungsprozesse muss, neben einer von den Kostenträgern erwarteten Effizienzsteigerung, spezielle sozialarbeitsfachliche Anforderungen im Sinne einer ganzheitlichen Klientenperspektive erfüllen.

1 Situation der Sozialwirtschaft

„Pflegen Sie schon oder planen sie noch?“ Dieser Werbespruch eines Herstellers¹ trifft bei Beschäftigten im sozialen Bereich den Nerv, sind diese oft aufgrund diverser Vorschriften mehr mit dem Dokumentieren als mit der eigentlichen (sozialen Dienstleistungs-) Arbeit befasst. Die Sozialwirtschaft und ist mit ca. drei Millionen Beschäftigten einer der größten Wirtschaftssektoren. Perspektivisch kommt dem Sozialsektor eine steigende Bedeutung zu. Bedingt durch verschiedene Faktoren, u.a. dem bevorstehenden demografischen Wandel einerseits und die (sozial-)staatliche Finanzlage ergibt sich akuter Handlungsbedarf.

Die stattfindende sozialrechtliche Umorientierung auf mehr Wettbewerb führt zu einer bis dato im Sozialsektor nicht sehr verbreiteten Konkurrenz um Preise, Kosten und Qualitäten. Dies erfordert ein Überdenken bisheriger Strukturen und Abläufe. Bei dieser Entwicklung

¹ BoS&S, Benutzerorientierte Systeme und Software, Grünheide, „Pflegermanager“

kann die Einführung von Software sich als katalysatorische Komponente für Veränderungen erweisen.

2 Sozialarbeitsfachliche Anforderungen

Bisher erfolgt der Einsatz von I- und K-Technologien in diesem Bereich eher zurückhaltend, und überwiegend für Verwaltungsaufgaben. Der Kostendruck und die Marktänderungen (Verschwinden der Vorrangstellung freier Träger) werden dieses kurz- und mittelfristig ändern. Sind schon bei herkömmlicher Software viele sog. Stakeholder zu beteiligen, so kommt in der Sozialwirtschaft das Dreieckverhältnis Kostenträger, Leistungserbringer und Klient noch erschwerend ins Spiel. Die Kostenträger verlangen höhere Qualität, günstigere Preise und einen besseren Service. Die Einrichtungen, die die Dienstleistungen erbringen, müssen effektiv und effizient arbeiten, flexibel und innovativ organisiert sein und haben eigene Ansprüche, z.B. an die Nachhaltigkeit ihrer Maßnahmen und einer entsprechenden Dokumentation der Dienstleistungen. Die Software-Lösungen sind in vielen Fällen jedoch von den Kostenträgern konzipiert und berücksichtigen nicht ausreichend die Anforderungen der Dienstleister. Die Sozialinformatik befasst sich u.a. mit IT-Lösungen für die Altenhilfe- und Pflege, Behindertenhilfe, Kinder- und Jugendhilfe, Sucht- und Sozialberatung.

Aus den fachlichen Anforderungen der sozialen Arbeit und des Sozialmanagements heraus, gibt es eine Reihe von spezifischen Anforderungen, zu deren Realisierung die Sozialinformatik beitragen kann.

1. Einsatz mobiler Lösungen

Einsatzbereiche sind u.a. ambulante Pflegedienste oder Sozialberatungen. In beiden Fällen kommt der Aufgabenangemessenheit und dem Datenschutz eine entscheidende Bedeutung zu.

2. Einbeziehung der Klienten

Eine Pflicht zur direkten Einbeziehung von Klienten ergibt sich z.B. aus gesetzlichen Vorgaben. So sind Wohneinrichtungen für behinderte Menschen gehalten nachzuweisen, dass die Selbstständigkeit und die Selbstbestimmung der Klienten gewahrt und gefördert wird und eine Mitwirkung bei der Erstellung des individuellen Hilfeplans erfolgt. Der Plan ist Entwicklungsbeschreibung des Klienten und dient der Dokumentation von Fördermaßnahmen. Es existieren Software-Lösungen, die das gemeinsame Erstellen eines Hilfeplans von Betreuern und (behinderten) Klienten ermöglichen.

3. Fall- bzw. Case- Management

Die Institutionsübergreifende Bearbeitung eines „Falles“ (Klient ist in der Arbeitsagentur, in der Sozialberatung, der Suchthilfe und der Schuldnerberatung „aktenkundig“) stellt sowohl fachlich als auch technisch eine Herausforderung dar. Die derzeitige „Case-Management“-Software in den Arbeitsagenturen, wird von vielen Benutzern kritisiert. Gebrauchstaugliche Lösungen sind gefragt.

4. Klientenzentrierte Neuorganisation sozialer Dienstleistungen

Die Gründung von Familienberatungsstellen, die in Kindertagesstätten integriert werden, (derzeit in Nordrhein-Westfalen in Probephase) erfordert flexible, leicht nutzbare Anwendungen.

5. Kommunikationsunterstützung für Klienten mit Migrationshintergrund

So wurde in einer Beratungsstelle für die Eltern entwicklungsgestörter Kinder mit Migrationshintergrund die Darstellung des Entwicklungsverlaufs der Kinder/Jugendlichen von einer reinen Textdarstellung auf eine grafische Darstellung umgestellt. Noch zu entwickelnde Bereiche der Jugendlichen waren aus „Ausreißer“ der optisch guten Gestalt sichtbar. Diese Darstellung führte zu einer wesentlich schnelleren Bereitschaft der Eltern sich weiter aktiv zu beteiligen.

3 Resümee

Dem Kostendruck im Sozialbereich wird in den kommenden Jahren eine steigende Nachfrage einerseits entgegenstehen, andererseits wird es zu einer starken Ausweitung des Marktes und damit der Anbieter kommen. Die Ökonomisierung der sozialen Arbeit wird Auslöser von Qualitätsmanagement-Aktivitäten. Software-Anwendungen können helfen, Arbeitsabläufe, insbesondere in kleineren Einrichtungen zu optimieren und Hierarchien zu reduzieren. Nur durch Prozessoptimierung und aufgabenangemessen Software-Einsatz kann der Spagat zwischen Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit gelingen. Arbeit im sozialen Bereich braucht Definitionsmacht in der Softwarekonstruktion. Die Sozialinformatik nimmt fachliche Verantwortung für den Produktionsfaktor Information im System sozialer Dienstleistungen und ihrem Umfeld wahr.” (Wend 2000)

Literaturverzeichnis

- Kreidenweis, H. (2004): Sozialinformatik, Management in der Sozialwirtschaft. Baden Baden.
- Rudlof, Ch. (Hrsg) (2004): Tagungsbericht Sozialinformatik Soziale Organisationen gestalten
http://www.fh-oow.de/forschungsdatenbank/docs/Forschungsbericht_10092004094516.pdf.
- Wendt, W.-R. (2000): Sozialinformatik – Stand und Perspektiven. Baden Baden.