

Qualität beim Zugang zu sozialen Diensten

Andrea Nagy, FH St. Pölten,

Silvia Fargion, Freie Universität Bozen (*Projektleitung*)

Elisabeth Berger, Freie Universität Bozen, Sozialsprengel Meran

Wie erlangen BürgerInnen unterschiedliche Formen öffentlicher, sozialer Hilfe? Beim Erstkontakt in sozialen Diensten werden Weichen gestellt, die die Qualität der Intervention, das Ausmaß der Möglichkeit von sozialen Rechten aktiv Gebrauch zu machen und den wirkungsvollen Einsatz von Ressourcen maßgeblich mitbestimmen. In Italien wurde mit dem Gesetz 328 von 2001 ein BürgerInnen-naher, integrierter Sozial- und Gesundheitsprengel verankert, der niederschwellige Zugänge zu öffentlicher sozialer Hilfe ermöglichen soll. Wie wurde das in Südtirol konkret umgesetzt? Welche professionellen Kompetenzen sind daran beteiligt? Erforscht man den Bereich der sozialen Dienste gilt es einen Bogen zu spannen zwischen einerseits dem gesellschaftlichen Bedarf an der Offenlegung und Messbarkeit sozialer Arbeit und andererseits den typischen Erfordernissen der Sozialen Arbeit, die gerade jene Messbarkeit erschweren: Die Unsicherheit und Ambivalenz die in der Arbeit im zwischenmenschlichen Bereich immer gegeben ist, sowie das größtenteils implizit vorliegende Wissen von Fachkräften. Von 2012 bis 2014 wurden an der Universität Bozen zwei miteinander verbundene Forschungsprojekte durchgeführt, die sich diesem Spannungsfeld gestellt haben. Ein Projekt beschäftigte sich mit "Kompetenzförderung, Qualitätsmanagement und Innovation in den Sozialen Diensten" und ein Projekt mit dem "Zugang zu den Sozialen Diensten". Der Forschungsteil des Zugangs zu den Sozialen Diensten soll vorgestellt werden. In der Konzentration auf alle 24 Südtiroler Sozialsprengel wurde gefragt welche Organisationsmechanismen den Zugang regeln, befördern oder behindern und auf der Kompetenzebene welche Methoden und Praktiken im Erstkontakt angewendet werden oder dort zum Tragen kommen. Ziel der Forschung war das Konstrukt einer multidimensionalen Definition von praxisbezogener Kompetenz auf der Grundlage des Wissens von Beteiligten.

Die Forschungsfragen waren insbesondere,

- Wie wird der Zugang zu den Sozialdiensten prinzipiell organisiert und durch welches Personal (im Forschungsgebiet)?
- Welche Kriterien der guten Praxis können durch die verschiedenen Akteure identifiziert werden, bezüglich des Erstkontaktes?

Die Ergebnisse zeigen, dass der Zugang zu den sozialen Diensten trotz einheitlicher Gesetzgebung im Forschungsgebiet uneinheitlich organisiert ist und dass progressive Möglichkeiten der BürgerInnenbeteiligung und der flexiblen Ausrichtung an Bedürfnissen der BürgerInnen und auf die Veränderungen derselben in einem Spannungsverhältnis mit anderen Erfordernissen der Organisation stehen. Durch Telefoninterviews mit allen SprengelleiterInnen, die Vor-Ort Untersuchung in drei ausgewählten Sprengeln, welche sowohl ethnografische Elemente wie auch Interviews mit ProfessionistInnen, NetzwerkpartnerInnen, NutzerInnen der Sozialdienste und BürgerInnen enthielt, konnten drei Modelle beschrieben werden, die sowohl bestehende Ausrichtungen bei der Organisation des Zugangs von BürgerInnen zum Sozialdienst abbilden, als auch als Reflexionschema für Veränderungsprozesse dienen können. Diese werden unter anderem im Vortrag dargestellt.