

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Soziale Arbeit HSA  
Bachelor-Studium in Sozialer Arbeit  
Muttenz

# **Finanzierungsumstellung in der Behindertenhilfe – Auswirkungen auf die Soziale Arbeit in der ambulan- ten Wohnbegleitung**

Vorgelegt von:

**Raphael Schaffter**  
**18-485-359**

Eingereicht bei:

**Yann Bochsler, lic. rer. soc.**

Ort und Datum:

**Muttenz, im Juni 2022**

## **Abstract**

2017 hat der Kanton Basel-Landschaft die Finanzierung in der Behindertenhilfe von Objekt- auf Subjektfinanzierung umgestellt. In der Folge wird der individuelle Bedarf von Personen, die bereits eine Leistung beziehen – oder beziehen möchten – mittels eines Instruments erhoben. Damit wird das Finanzierungssystem insofern verändert, dass die Leistungen nicht mehr über eine Objektkostenpauschale der einzelnen Institutionen finanziert werden. Die Institutionen müssen sich infolgedessen mit der neuen Finanzierung befassen und ökonomische Aspekte in ihren internen Strukturen berücksichtigen und umsetzen. Die Umstellung hat Auswirkungen auf allen Ebenen. Auf der Mikroebene haben Sozialarbeitende einen Anspruch auf eine fachliche Ausübung ihrer Tätigkeit, die durch gesetzliche- und organisationale Rahmenbedingungen bestimmt wird. Derzeit stellen Sozialarbeitende positive und negative Veränderungen in ihrem Arbeitsalltag fest. Verschiedene, auf Professionalität abzielende, Aspekte des Handelns werden aus Interviews mit Sozialarbeitenden aufgegriffen und im Kontext mit dem Behindertenhilfegesetz diskutiert. Im Fokus der vorliegenden Arbeit stehen ambulante Wohnbegleitungsangebote für Menschen mit einer psychischen Erkrankung.

## **Abkürzungsverzeichnis**

<b>BL</b>	Basel-Landschaft
<b>BS</b>	Basel-Stadt
<b>FAS</b>	Fachliche Abklärungsstelle
<b>IHP</b>	Individueller Hilfeplan

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit	5
2.1	Professionalisierung	5
2.1.1	Begriffsdefinition	5
2.1.2	Diskurs um Professionalisierung in der Sozialen Arbeit	6
2.1.3	Die Notwendigkeit der Professionalisierung	7
2.1.4	Professionelle Identität und Blick in die Zukunft	8
2.1.5	Zwei mögliche Zukunftsszenarien	9
2.2	Professionalitätsverständnis nach Maja Heiner	10
2.2.1	Handlungskontext	11
2.2.2	Handlungskompetenzen und Handlungstypen von Sozialarbeitenden	12
2.2.3	Ein Modell professionellen Handelns als Spannungsfeld	15
2.3	Alltags- und Lebensweltorientiertes professionelles Handeln in der ambulanten Sozialpsychiatrie	18
2.3.1	Zentrale «Kategorien» der Alltagstheorie	19
2.3.2	Umgang mit psychisch erkrankten Menschen	20
3	Ökonomische Einflüsse auf die Soziale Arbeit	21
3.1	Begriffsbestimmung «Ökonomisierung» und «ökonomische Einflüsse»	21
3.2	Soziale Arbeit als Dienstleistungserbringerin im Neoliberalismus:	22
3.3	Auswirkungen auf Mikroebene	23
3.3.1	Positive Auswirkungen	24
3.3.2	Negative Auswirkungen	24
3.4	Qualität in der Sozialen Arbeit	27
3.4.1	Akteur:innen im Kontext von Qualität	27
3.4.2	Bestimmung und Umsetzung von Qualität	28
3.4.3	Diskussion um die Messbarkeit der Qualität	29
3.5	Bedeutung für das professionelle Selbstverständnis von Sozialarbeitenden	30
3.6	Das Behindertenhilfegesetz	31
3.6.1	Aktueller Erkenntnisstand seit Einführung des Behindertenhilfegesetzes	32
4	Methodisches Vorgehen	33
4.1	Datenerhebung	33
4.2	Datenauswertung	34

5	Auswirkungen in der Praxis	35
5.1	Struktur des Arbeitsalltags	35
5.2	Arbeit mit Zielen	37
5.3	Dokumentation, intra- und interprofessionelle Kooperation	40
5.4	Zusammenarbeit mit Klient:innen	41
5.5	Selbstbild der Sozialarbeitenden	43
6	Diskussion der Ergebnisse und weiterführende Gedanken	45
7	Literaturverzeichnis	50
	Interviewleitfaden	55
	Ausweis der Interview-Befragungen	56

# 1 Einleitung

In der Praxistätigkeit des Verfassers bot sich die Gelegenheit mit Sozialarbeitenden in Kontakt zu treten, die schon längere Zeit im Berufsfeld der ambulanten Wohnbegleitung von psychisch kranken Menschen tätig sind. In den Gesprächen wurden viele Veränderungen im Praxisalltag der Sozialarbeitenden thematisiert, wobei die Ursachen eher oberflächlich – auf der Mikroebene – betrachtet wurden. Das Interesse, was hinter den Veränderungen steckt, gründet auf diesen Gesprächen.

Die Profession Soziale Arbeit ist als Instrument der Sozialpolitik in der Lebenswelt angesiedelt und nicht in der Ökonomie. Sie «bearbeitet soziale Konflikte und ihre psycho-sozialen Auswirkungen aus der Perspektive und im Mikrokosmos der individuellen Lebensbereiche» (Böhnisch 1982: 67). Allerdings hat sich Soziale Arbeit bereits seit mehreren Jahren zunehmend mit ökonomischen Gesichtspunkten zu befassen. Das System der staatlich organisierten sozialen Dienste verändert sich stark und wird zunehmend von neuen Regeln beherrscht, die Soziale Arbeit unter einem Kostenfaktor betrachten (vgl. Dahme/Wohlfahrt 2017: 119). Gleichzeitig gibt es im Berufsfeld der Sozialen Arbeit seit langem einen Diskurs über Professionalität, der begleitet wird durch gesellschaftliche Entwicklungen und damit verbunden, einem Wohlfahrtsstaat, der zunehmend soziale Dienstleistungen ausbaut (vgl. Köngeter 2017: 87).

Ein im Jahr 2008 in Kraft getretenes Bundesrecht, regelt eine Neugestaltung des Finanzausgleichs und eine Aufgabenteilung zwischen Bund und Kantonen. Die Bundesverfassung erteilt somit basierend auf dem Gesetzesartikel (Art. 112b BV) den Auftrag an die Kantone, die Eingliederung von invaliden Personen zu fördern. Im Rahmen dieses Auftrags haben die beiden Kantone Basel-Landschaft (BL) und Basel-Stadt (BS) kantonale Rechtsgrundlagen geschaffen, die die Bedarfsplanung, Finanzierung und Anerkennung von Institutionen regeln. Hintergrund für diesen Paradigmenwechsel, der aus einem auf rechtlichen Grundlagen entstandenen Konzepts hervorgeht, sind Bestrebungen der Kantone, besser auf die Bedürfnisse und Rechte invalider Personen eingehen zu können, sowie beschränkt vorhandene Finanzmittel (vgl. Kanton Basel-Stadt/Kanton Basel-Landschaft 2009: 8).

Das Konzept beabsichtigt eine Umstellung von Objekt- auf Subjektfinanzierung. So habe eine Finanzierung von Infrastruktur in den Institutionen dazu geführt, dass eine Quersubventionierung zwischen Menschen mit geringerem und Menschen mit hohem Betreuungsbedarf stattfand. Eine Folge davon sei gewesen, dass Organisationen es vermieden hätten, Letztgenannte aufzunehmen und Menschen mit tieferem Betreuungsbedarf bevorzugt hätten (vgl. ebd: 9). Der Zugang für eine Leistung wird neu anhand des individuellen Unterstützungsbedarfs einer Person geltend gemacht (vgl. ebd. 13), im alten System handelten die Institutionen Leistungsverträge mit den Kantonen aus. In beiden Kantonen wurde das Finanzierungssystem in der Folge ab Januar 2017 umgestellt.

Eine Umstellung der Finanzierung hat Auswirkungen auf die Angebote der Sozialpsychiatrie und alle darin tätigen Akteur:innen. Seit der Einführung wurden zahlreiche Gespräche zwischen den jeweiligen Organisationen und dem Kanton geführt. Die Fachgruppe <Wohnen ambulant BS/BL> (<https://www.subb.ch/fachgruppe/fachgruppe-wohnen-ambulant-bs-bl>) des Verbands <Soziale Unternehmen beider Basel> (SUBB) befindet sich in regem Austausch mit dem Kanton, um die Finanzierung der Leistungen zu besprechen. Der Verband besteht aus Personen mit Führungspositionen in verschiedenen Organisationen mit ambulanten Wohnangeboten in den Kantonen BS und BL. Neben den Auswirkungen auf die Organisationen und die Personen, die eine ambulante Wohnbegleitung in Anspruch nehmen, sind gegenwärtig auch Sozialarbeitende von Neuerungen betroffen. Sie haben den Anspruch, dass die Rahmenbedingungen in ihrem Praxisalltag es ermöglichen, professionelle Arbeit zu leisten und die Klient:innen in ihrer Lebensführung professionell zu unterstützen. Die Arbeitsbedingungen, die einerseits durch die Organisation und andererseits durch die Gesetzesgrundlage definiert werden, setzen hierfür den Rahmen.

Daraus resultierte folgende Fragestellung:

### **Welche Auswirkungen hat die Umstellung des Finanzierungssystems im Kanton Basel-Landschaft auf professionelles Handeln in der ambulanten Wohnbegleitung?**

Die vorliegende Arbeit bezieht sich nur auf Angebote welche überwiegend für Menschen mit einer psychischen Erkrankung ausgelegt sind. Inwiefern die Ergebnisse auf ambulante Wohnbegleitungsangebote für Menschen mit anderen Krankheitsbildern (z.B. Kognitive Störungen oder physische Erkrankungen) übertragen werden können, wird in dieser Arbeit

nicht geklärt. Dennoch sind diese Personengruppen unmittelbar auch vom Behindertenhilfegesetz betroffen.

Die Relevanz der Thematik lässt sich auf verschiedenen Ebenen zusammenfassen:

Die Absicht des Verfassers auf der **Handlungsebene** besteht darin, dass Sozialarbeitende ein tiefgehendes Verständnis über die Finanzierungsumstellungen erlangen, wodurch Veränderungen in der Praxis besser eingeordnet werden können. Es findet ein Paradigmenwechsel statt, weshalb Wege gefunden werden müssen, damit umgehen zu können. Dabei können die Erkenntnisse hilfreich sein für die professionelle Haltung, die Gestaltung der Handlungsspielräume und die Fallarbeit mit den Klient:innen. Für die **organisational Ebene** kann sie Hinweise auf positive und negative Aspekte, die in der Praxis vorzufinden sind, liefern und für Verhandlungen mit den Geldgebenden genutzt werden, um die eigene Position zu festigen. Auf einer **(gesellschafts-)politischen Ebene** soll aufgezeigt werden, welche Auswirkungen die Finanzierungsumstellung auf professionelles Handeln in der Praxis hat und dass professionelle Soziale Arbeit in der ambulanten Wohnbegleitung auf gewisse Rahmenbedingungen angewiesen ist. Die Leistungen, die von Personen bezogen werden, die aufgrund ihrer Erkrankung Unterstützung in Anspruch nehmen, dürfen zugunsten wirtschaftlicher Sparmassnahmen nicht an Qualität verlieren. Psychische Erkrankungen sind nicht gleichermaßen objektiv messbar und in Bedarfsleistungen zu erfassen, wie beispielsweise psychische oder kognitive Beeinträchtigungen. Dahin gehende Bestrebungen setzen die gesellschaftliche Anerkennung psychischer Erkrankungen aufs Spiel.

Zur Beantwortung der Fragestellung wird zunächst die Professionalisierungsdiskussion der Sozialen Arbeit beleuchtet, innerhalb derer der Anspruch erhoben wird, sich selbst definieren zu können, wobei aber auch eine Mitbestimmung durch fachfremde Einflüsse erfolgt (Unterkapitel 2.1). Eingebettet in die Professionalisierung der Sozialen Arbeit, wird ein handlungstheoretisches Konzept entworfen, um professionelles Handeln zu definieren (Unterkapitel 2.2). Das Konzept dient als Ausgangslage, um im empirischen Teil auf Stärken und Schwächen der Auswirkungen der Finanzierungsumstellung hinzuweisen. Professionelles Handeln wird darüber hinaus auf den Handlungskontext spezifiziert, in dem sich die ambulante Sozialpsychiatrie bewegt, da die Anforderungen an professionelles Handeln in den verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit unterschiedlich gewichtet werden (Unterkapitel 2.3).



Die Umstellung des Finanzierungssystems wird in Verbindung mit ökonomischen Einflüssen gebracht, da der Kanton als Teil des Funktionssystems ‹Wirtschaft› damit Einfluss auf die Finanzierung der Sozialen Arbeit nimmt (Kapitel 3). Veränderungen, die dieser Einfluss mit sich bringt und die bereits in der Literatur beschrieben sind, werden aufgegriffen und fliessen in die Diskussion der empirischen Erkenntnisse ein.

Die Wirkungen des Gesetzes lassen sich noch nicht abschätzen und sind in den Institutionen vorerst auf der Führungsebene ein Thema, wo die Finanzierung der Leistungen im Zentrum steht. Eine Literatur- und Internetrecherche hat ergeben, dass noch nicht bekannt ist, welche Auswirkungen das Behindertenhilfegesetz in der Praxis auf Sozialarbeitende hat. Aufgrund der Aktualität des Themas und zur Erschliessung von Wissen wurden mittels Empirie zusätzliche Daten gesammelt (Kapitel 5). Das methodische Vorgehen zur Datenerhebung und -auswertung wird in Kapitel 4 beschrieben. Anhand von vier Interviews mit Sozialarbeitenden haben sich Kategorien ergeben, mit denen Auswirkungen der Finanzierungsumstellung aufgezeigt werden können. Für eine tiefgründigere Beantwortung der Forschungsfrage wären Befragungen in anderen Organisationen sowie im Kanton BS von Interesse gewesen. Im Rahmen dieser Arbeit wurde aus Gründen des begrenzten Umfangs indes darauf verzichtet. Im Schlussteil werden die Ergebnisse diskutiert (Kapitel 6).

## **2 Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit**

Nachfolgend werden Aspekte der Professionalisierung in der Sozialen Arbeit herausgearbeitet. Die Begrifflichkeiten werden definiert und in einer Übersicht dargestellt. Danach werden Aspekte des Professionalisierungsdiskurses benannt. Professionelles Handeln wird gestützt auf das Theorieverständnis nach Maja Heiner (2004, 2010, 2012) beschrieben. Das Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit in der ambulanten Sozialpsychiatrie wird erläutert und relevante Aspekte professionellen Handelns werden aus alltags- und lebensweltorientierter Perspektive thematisiert.

### **2.1 Professionalisierung**

#### **2.1.1 Begriffsdefinition**

In der einschlägigen Literatur werden die Begriffe unterschiedlich verwendet, weshalb diese für die vorliegende Arbeit zunächst definiert werden. Die Übersicht ist nicht abschliessend, soll aber für die weitere Bearbeitung hilfreich sein.

#### **Profession**

In einer Profession wird einer Berufsgruppe eine gewisse Autonomie zugeschrieben, da sie in einem spezifischen Tätigkeitsfeld dazu qualifiziert ist, hochqualifizierte Wissensarbeit vorweisen und leisten zu können. Professionsangehörige werden als privilegierte Berufsgruppen wahrgenommen, da sie sich von Macht, Ansehen und einer gewissen Selbstbestimmung von anderen Berufen unterscheiden (vgl. Miege 2016: 27).

#### **Professionalisierung**

Professionalisierung sollte stets auf zwei Ebenen betrachtet werden. Auf institutioneller Ebene lässt sich die Entwicklung eines Berufs zu einer Profession feststellen. Die individuelle Ebene blickt auf die Kompetenzentwicklung und das Handeln unter spezifischen Leistungsstandards, die zur Professionsbildung beitragen (vgl. Miege 2016: 27).

#### **Professionalität**

Professionalität drückt die spezifische Handlungskompetenz und die leitende Logik dahinter aus, die für Alleinstellungsmerkmale der Sozialen Arbeit sprechen. Soziale Arbeit tut dies,

indem sie professionalisierte Handlungsrountinen einbezieht. Professionalität in der Dienstleistungsdimension erfordert einen grundlegenden Austausch über soziale Gerechtigkeit, Gleichberechtigung und die damit verbundenen Wirkungsperspektiven der Positionierung Sozialer Arbeit in der Gesellschaft (vgl. Otto 2018: 1251).

### **Professionelles Handeln**

Professionelles Handeln besteht darin, zusammen mit Klient:innen Handlungsalternativen für ihre jeweilige Problemsituation zu finden und umzusetzen. Wissenschaftliche legitimierte und fallangemessene Begründungen repräsentieren auf diesem Weg Professionalität (vgl. Merten 2017: 738).

#### **2.1.2 Diskurs um Professionalisierung in der Sozialen Arbeit**

Staub-Bernasconis Ausführungen zum Professionsdiskurs befinden sich nah am Professionsbeitrag von Maja Heiner (2010), den Letztere anhand des *Kompetenzmodells* beschreibt, sowie an den Vorstellungen von Dewe/Otto (2012) von *reflexiver Professionalität* (vgl. Staub-Bernasconi 2009: 22). Die Ausführungen zur Professionsdiskussion werden erläutert, um die Relevanz professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit und dessen relevante Rolle in der Professionsdebatte zu veranschaulichen. Die Diskussion um Professionalisierung ist von Bedeutung, um eine grundsätzliche Position des Status der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft zu skizzieren und den Stellenwert von professionellem Handeln innerhalb der Sozialen Arbeit zu verdeutlichen.

Die Professionalisierungsdebatte komme im deutschsprachigen Raum nicht vom Fleck (vgl. Staub-Bernasconi 2009: 21). Das Hauptproblem sieht Staub-Bernasconi darin, dass noch nicht entschieden sei, ob Soziale Arbeit ein Beruf oder eine Profession sein soll (vgl. ebd.: 22). Staub-Bernasconi fasst die verschiedenen Positionen, die in der Literatur rund um die Professionalisierungsdebatte diskutiert werden, anhand der folgenden Aussagen zusammen:

- «Soziale Arbeit ist eine sich entwickelnde Profession.» (Staub-Bernasconi: 2009: 24 ff.)

- «Soziale Arbeit ist keine Profession, sondern ein Beruf und hat – aufgrund ihrer fehlenden Wissensbasis – gegenüber den etablierten Professionen den Status von beruflichen Hilfskräften.» (ebd.: 24 f.)
- «Soziale Arbeit ist und bleibt eine Semi-Profession – prinzipiell abhängig von den Vorgaben und Zwängen der Arbeitgeber als Vertreter der makrogesellschaftlichen Herrschafts- und Kontrollansprüche.» (ebd.: 25 f.)
- «Soziale Arbeit soll gar keinen Professionsstatus anstreben – auch dann, wenn sie es könnte oder schon eine Profession wäre –, sondern sich vielmehr auf der Grundlage <höherer Werte> deprofessionalisieren.» (ebd.: 26 f.)

### **2.1.3 Die Notwendigkeit der Professionalisierung**

Die Professionalisierung – nicht nur der Sozialen Arbeit, sondern gleichsam anderer Berufe – wird von professionskritischen Positionen als Zweck gesehen, das individuelle Wohl der Berufsinhabenden zu stärken. Professionalisierung diene dazu, den Status der Professionellen, deren Ansehen sowie deren Einkommen zu erhöhen, um damit für bessere Arbeitsbedingungen zu sorgen. Der Status fungiere in diesem Verständnis als Legitimation, um strategische Ziele der Berufsgruppen zu verfolgen. Für kritische Stimmen sei eine professionsimmanente Autonomie für die Soziale Arbeit nicht erforderlich, um professionell handeln zu können. Aus einer machttheoretischen Argumentation sei die für die Profession notwendige Schaffung spezieller Arbeitsbedingungen und Rollengestaltungen lediglich dazu da, sich der Öffentlichkeit gegenüber als «fähig» darzustellen, um so spezifische Aufgaben wahrnehmen zu können (vgl. Beckmann 2009: 77).

Pfadenhauer konstatiert, dass es durchaus sein könne, dass Professionen ihre Leistungsfähigkeit für die Bearbeitung spezifischer Probleme lediglich aus einer strategischen Absicht heraus formulieren. Für die Legitimation einer Profession sei es aber notwendig, dass die Leistungen entsprechend dargestellt würden. Für sie stellt sich die Frage, ob eine aus ihrer Perspektive derzeitig stattfindende <Delegitimierung> der Sozialen Arbeit darauf zurückzuführen ist, dass die Profession der Sozialen Arbeit Probleme hat, ihre Leistungen adäquat zu

inszenieren. Dies führt sie auf durch die Öffentlichkeit und den Sozialstaat gestiegene Leistungserwartungen und auf die eingeführten Massstäbe der Leistungsbewertung zurück, die nicht immer mit der Sozialen Arbeit kompatibel sind (vgl. Pfadenhauer 2003: 83).

Die Massstäbe für die Leistungen würden nicht autonom durch die Profession der Sozialen Arbeit definiert. Eine Profession, die ihre eigenen Arbeitsbedingungen kontrollieren kann, werde allerdings nie in Gänze möglich sein, da sie stets an Strukturen gebunden ist und ihre Leistungen gegenüber den bestehenden Eliten rechtfertigen muss. Es sei ausschlaggebend, dass die Profession der Sozialen Arbeit ihre Notwendigkeit zum Erhalt der bestehenden Ordnung und ihre Relevanz gegenüber den dominierenden Instanzen demonstrieren kann. Professionalisierung sei mithin die Strategie, sich auf dem Markt die Dienstleistungen zu sichern, für die sich die Profession verpflichtet fühlt. So könne sie sich von anderen Berufsgruppen abgrenzen und ihren sozialen Status sichern sowie verbessern (vgl. Beckmann 2009: 78).

#### **2.1.4 Professionelle Identität und Blick in die Zukunft**

In einem Artikel bemängelt Silvia-Staub Bernasconi (2007) eine ungefestigte professionelle Identität von Sozialarbeitenden und verweist auf zwei Zukunftsszenarien.

Sei die Profession der Sozialen Arbeit nicht imstande, sich selbst zu definieren, gebe es ausreichend Fremddefinitoren:innen die ihre eigenen Interessen in verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit einflechten würden. Konkret benennt sie betriebswirtschaftlich geschulte Sozialmanager:innen ohne Wissen über die Soziale Arbeit, technologische, der Sozialen Arbeit fremde Software-Angebote sowie bereits etablierte Professionelle anderer Disziplinen, zum Beispiel Jurist:innen, Ärzt:innen und Psychiater:innen. Die Sozialarbeitenden müssen von den genannten Professionellen anderer Disziplinen Aufträge entgegennehmen, die für eine psychosoziale Fallbearbeitung nicht erforderlich sind. Dies schreibe der Sozialen Arbeit eine untergeordnete Rolle als Hilfskraft zu (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 8 f.).

Staub-Bernasconi stellt signifikante nationale Unterschiede bei der Entwicklung der Professionalität in der Sozialen Arbeit fest. Eine Ursache hierfür sieht sie in der Uneinigkeit der Gegenstandsdefinitionen und der Zuständigkeiten. Es gebe keine allgemeine konsensuale Definition der beiden Begriffe sowie keine ausreichende Wissens- und Handlungsbasis (vgl.

ebd.: 8). Die Soziale Arbeit müsse selbst definieren können, für welche Problemstellungen sie zuständig ist, welches Wissen sie zur Begründung ihrer Interventionen beizieht, welche Ziele sie verfolgt und wie sie die Wirksamkeit ihres Handelns überprüft (vgl. ebd.: 9).

Als Hindernis der Professionalisierung erachtet sie nicht die Zusammenarbeit mit den grundsätzlich gesetzten Fremddefinitoren:innen, sondern dass diesen nichts Spezifisches entgegengesetzt werden könne. Sozialarbeitende hätten Mühe, Gegenstand, Ziele, Zuständigkeiten und Methoden zu beschreiben. Sie würden in der Praxis über Fallüberlastung, Verwaltungsaufgaben, zeitintensive administrative Arbeiten und über einen tiefen gesellschaftlichen Status klagen. Die Beschwerden bezögen sich jedoch kaum auf die Bedrohung oder Verhinderung von Problemen, die das professionelle Arbeiten betreffen. Staub-Bernasconi wirft deshalb die Frage auf, wie Sozialarbeitende, die zentrale Aufgaben und methodisches Wissen nicht benennen können, von anderen Professionen oder der Gesellschaft mehr Anerkennung erwarten können (vgl. ebd.: 9).

### **2.1.5 Zwei mögliche Zukunftsszenarien**

Staub-Bernasconi geht von zwei möglichen Zukunftsszenarien aus, wie sich die Soziale Arbeit als Beruf oder als Profession entwickeln wird.

Im ersten Szenario bleibt und wird die Soziale Arbeit immer mehr zu einer Hilfstätigkeit, die wenig spezifisches Fachwissen entwickelt, sondern vorherrschend von Regeln und Techniken in den Organisationen bestimmt wird. Die Fallbearbeitung wird Leistungskatalogen untergeordnet, die Art, Häufigkeit und Intensität der Dienstleistung definieren. Dabei spielen die Kapazitäten der Organisationen eine grössere Rolle als individuelle, mit differenzierten Diagnosen und Erklärungen bearbeitete Problemsituationen der Individuen. Als zweites Szenario beschreibt sie die Soziale Arbeit als Profession mit gesellschaftlicher Anerkennung. Soziale Arbeit kann in diesem Szenario ihr Handeln wissenschaftlich begründen und dies im Praxisalltag sowie in Diskursen mit anderen Disziplinen und Professionen einbringen (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 9).

Das erste Szenario würde sich mithin den Interessen der Wirtschaft und anderer Träger unterordnen und letztendlich zu einer ‹Deprofessionalisierung› führen. Das zweite Szenario würde die Weiterentwicklung der Sozialen Arbeit zu einer Profession begünstigen (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 9).

Staub-Bernasconi verdeutlicht aus dieser Perspektive, dass sich die Soziale Arbeit in Zukunft stärker damit auseinandersetzen muss, wie sie Fremdeinwirkungen gegenübertritt und wo und wie sie sich einsetzt, um einen Status als Profession zu festigen und damit ihre Alleinstellungsmerkmale und den Kern Sozialer Arbeit nicht zugunsten fremddefinierender Einflüsse aufzugeben.

Pfadenhauer und Sander konstatieren, nicht ein statisches Professionsverständnis zu fokussieren, sondern von einem dynamischen Verständnis von Professionalisierung auszugehen. Dies würde individuelle Sozialisationsprozesse ins Zentrum stellen. In diesem Verständnis rücken das professionelle Handeln der einzelnen Akteur:innen und deren Bildung eines Habitus in den Fokus (vgl. Pfadenhauer/Sander 2010: 373).

Solche handlungstheoretischen Professionalisierungskonzepte richten den Fokus auf die Binnenlogik professionellen Handelns und genießen aktuell viel Aufmerksamkeit in der Professionalisierungsdebatte. Sie dienen als gleichwertige Ergänzung zu gesellschaftstheoretischen Professionalisierungskonzepten (vgl. Merten: 2017: 738).

Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit avanciert folglich zu einem relevanten Referenzpunkt in der professionstheoretischen Debatte und wird daher vom Verfasser für den weiteren Verlauf dieser Arbeit aufgenommen.

## **2.2 Professionalitätsverständnis nach Maja Heiner**

Maja Heiners Herangehensweise an Professionalisierungsfragen und ihr Verständnis von Professionalität wurden vom Autor ausgewählt, da ihr Zugang durch ein handlungstheoretisches Konzept hervorsteicht und eine beständige Reflexion zwischen Theorie und Praxis aufnimmt. Dabei sind die Überlegungen von Heiner konkret genug, um in der Praxis Anschluss zu finden, sowie ausreichend differenziert, um im wissenschaftlichen Diskurs zu bestehen.

Heiner rekonstruierte mit ihrer Arbeit Standards von professionellem Handeln durch empirische Studien über Arbeitserfahrungen und Berufsidentitäten von Fachkräften der Sozialen Arbeit. Sie antwortet damit auf Probleme, die die Soziale Arbeit hat, um ihre Leistungen und ihre Qualität gegenüber der Öffentlichkeit und gegenüber sich selbst auszuweisen (vgl. Thiersch 2004: 7).

Heiner versuchte, eine handlungstheoretische, empirisch begründete Theorie für die Soziale Arbeit zu entwickeln und damit professionelles Handeln voranzutreiben, um so «Material zur Verständigung über die Identität und Qualität beruflichen Handelns [zu] liefern» (Heiner 2004: 13).

Heiner ist bewusst, dass neue Handlungs- und Gestaltungsspielräume, die sie durch die handlungstheoretische Perspektive anstrebt, nur teilweise durch die Soziale Arbeit selbst bewirkt und sichergestellt werden können, da gesellschaftliche und institutionelle Einschränkungen die Möglichkeiten des fachlichen Handelns beherrschen (vgl. Heiner 2010: 33). Für sie ist die Frage zentral «was Fachkräfte tun (können), um angestrebte Veränderungen herbeizuführen und in welchen Kräftefeldern dies geschieht.» (ebd.: 33)

### **2.2.1 Handlungskontext**

Professionelles Handeln greift in die Lebenswelt der Klient:innen ein und ist abhängig vom organisationalen Kontext. Nachfolgend wird lediglich auf den Kontext eingegangen, wie ihn Heiner definiert und in dem sich die ambulante Sozialpsychiatrie verorten lässt.

Festzuhalten bleibt indessen, dass sich die Handlungskontexte je nach Organisationsform hinsichtlich der Präsenz der Fachkräfte im Alltag der Klient:innen sowie hinsichtlich des zeitlichen Umfangs der Betreuung unterscheiden. Damit verbunden verändert sich für die Fachkräfte ihre Funktion im Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle. Heiner unterscheidet zwischen lebensweltersetzenden, lebensweltergänzenden und lebensweltunterstützenden Angeboten. Die Intensität und Nähe der Beziehung zu den Klient:innen ist davon abhängig, in welchem dieser Kontexte sich das Angebot der Organisation bewegt (vgl. Heiner 2012: 611 f.).

Faktoren, die das berufliche Handeln durch die organisationalen Kontexte beeinflussen, sind die zeitliche Dauer der Kooperation, der Umfang der gemeinsam verbrachten Zeit, die Lebenswelt und Alltagsnähe, der Formalisierungsgrad der Interaktion, das Spektrum der bearbeitbaren Probleme und das Ausmass der fallbezogenen Vernetzung mit externen Stellen (vgl. Heiner 2012: 612).

Die Alltags- und Interaktionsdichte unterscheidet sich je nach Zeit, die zur Verfügung steht, um gemeinsam Ziele auszuarbeiten und eine Beziehungsgestaltung aufzubauen. Der Formalisierungsgrad ist ebenfalls abhängig von der jeweiligen Organisationsform, deren Angebotsgestaltung sowie der darin möglichen Lebenswelt- und Alltagsnähe. Der Zeitumfang ambulanter Angebote ist üblicherweise vorgegeben. Von den Klient:innen wird in der Regel



erwartet, dass sie ihre Probleme in dieser Zeit einbringen, da die Dauer der Kontakte terminiert ist. Dementsprechend ist auch das Spektrum der bearbeitbaren Probleme, für die sich eine Einrichtung der Sozialen Arbeit für zuständig hält, bestimmend für das Kompetenzprofil der Fachkräfte. Enger definierte Problemlagen bedingen Spezialkenntnisse, während andere Aufgaben eher generalistische Kompetenzen erfordern. Wenn das Angebot für fast alle Lebensbereiche der Klient:innen gedacht ist, agieren die Fachkräfte vermehrt als koordinierende Instanzen (vgl. ebd.: 613).

Das Ausmass der Vernetzung mit anderen anbietenden Organisationen von Dienstleistungen prägt das methodische Vorgehen. Tendenziell ist der Vernetzungs- und Koordinationsbedarf höher, je breiter das Spektrum der bearbeiteten Problemlagen ist (vgl. ebd.: 614).

Aus dem organisationalen Kontext und den Kombinationen der genannten Faktoren ergibt sich ein Tätigkeitstypus von Professionellen, deren Handlungsprofil stark abhängig von den verfügbaren Zeitdimensionen ist (vgl. ebd.: 614).

### **2.2.2 Handlungskompetenzen und Handlungstypen von Sozialarbeitenden**

Im Zuge der Professionalisierung hat Heiner verschiedene Handlungstypen – gestützt auf empirischen Interviews mit Fachkräften und einem theoretischen Rahmenmodell – von professionellem Handeln sowie dem Selbstverständnis von Professionellen der Sozialen Arbeit formuliert. Das Modell umfasst grundlegende Kriterien für professionelles Handeln und Handlungsoptionen für die Soziale Arbeit. Durch die Typenbildung hat Heiner vier in der Praxis anzutreffende Handlungsmodelle herausgearbeitet, die sie professionell klassifiziert.

Unterschieden wurde einerseits die persönliche Haltung und Einstellung gegenüber den Klient:innen sowie dahin gehend, ob die Haltung ressourcen- oder defizitorientiert ist. Weitere relevante Aspekte sind, ob Motivationsarbeit geleistet wird sowie wie und ob eine Beziehungsgestaltung stattfindet. Andererseits wurden die Professionellen über ihre Meinung und Einstellung zur Qualität und Effektivität des Angebots befragt (vgl. Heiner 2010: 406).

#### **Dominanzmodell**

Dieses Modell wird von Heiner kritisch bewertet und als unprofessionell bezeichnet. Die Fachkräfte empfinden ihr Angebot zwar als qualifiziert, aber ebenso als wirkungslos. Die

Wirkungslosigkeit wird auf die Klient:innen zurückgeführt, da diese nicht entwicklungsfähig und veränderungsbereit sind. Die Lebensumstände der Klient:innen werden kaum reflektiert und das eigene berufliche Handeln wird nicht kritisch hinterfragt. Die eigene machthebende Dominanz veranlasst Fachkräfte in diesem Modell zu Interventionen, die nicht in Partizipation und folglich ohne Einsicht der Klient:innen geplant werden. Ebenso wird weder Motivationsarbeit noch eine gemeinsame Zielausarbeitung geleistet. Dieses Modell ist zunehmend von Zwang, Machtstrukturen und einer «expertokratischen» Haltung geprägt (vgl. Heiner 2010: 407 ff.).

### **Aufopferungsmodell**

Die Fachkräfte dieses Modells schätzen ihr Angebot als fachlich qualifiziert ein und setzen sich eingehend mit der Lebenssituation der Klient:innen auseinander. Dabei entdecken sie Ressourcen und versuchen, die Klient:innen zur Partizipation zu motivieren. Strukturelle und sozialpolitische Defizite veranlassen die Fachkräfte allerdings dazu, das Angebot als wirkungslos einzuschätzen. Durch Eigeninitiative und politische Aktivitäten versuchen sie, dagegen anzukämpfen, woraus aber resultiert, dass sie sich dauerhaft und systematisch überfordert fühlen. Unrealistische und überfordernde Ziele, die sich die Fachkräfte setzen, bergen die Gefahr, auszubrennen, zusammenbrechen oder sich wegen der Überforderung nach einer gewissen Zeit dem «Dominanzmodell» zuzuwenden. Das «Aufopferungsmodell» zeigt sich unter dem Gesichtspunkt, professionell zu handeln, schon deutlich positiver als das «Dominanzmodell» (vgl. ebd.: 410).

### **Servicemodell**

Im «Servicemodell» richten die Fachkräfte ihren Blick vollständig auf die Entwicklung eines guten Angebots. Gleichwohl leisten diese Fachkräfte keine Beziehungs- und Motivationsarbeit. Sie gehen vielmehr davon aus, dass ein gutes Angebot, das Vermitteln von Kontakten und die Erschließung von Dienstleistungen ausreichen. Klient:innen müssen in ihrer Vorstellung selbst in der Lage sein, das Angebot zu nutzen und umzusetzen. Sollte dies den Klient:innen nicht gelingen, werten sie es als deren Versagen, wobei der eigene Anteil am Misslingen nicht hinterfragt wird. Für Heiner ist dieses Modell semiprofessionell, da die Klient:innen immerhin nicht von den Fachkräften abgewertet werden, die Fachkräfte ein Verständnis für Problemlagen haben und von ihrem Angebot überzeugt sind. Dennoch seien Mängel bei den Fachkräften im Bereich der Beziehungsarbeit festzustellen. Die Fachkräfte

verstehen sich im Rahmen ihres Dienstleistungsangebots vor allem als Vermittlung von Leistungen (vgl. Heiner 2010: 411).

### **Passungsmodell**

Diesem Modell schreibt Heiner zu, dass es professionell handelt. Die Fachkräfte sind von der Qualität und der Wirksamkeit des Angebots überzeugt und bestrebt, eine bedürfnisorientierte und einzelfallspezifische Intervention mit den Klient:innen auszuarbeiten. Die Qualität des Angebots und das eigene professionelle Handeln werden kontinuierlich überprüft. Die Fachkräfte berücksichtigen die individuellen Situationen der Klient:innen, sehen Ressourcen und können durch Umdeutungen eventuell auch neue Ressourcen ermitteln. Die Beziehung zu den Klient:innen wird aufgabenbezogen gestaltet, Motivationsarbeit wird bewusst geleistet und Ziele und Aufgaben werden mit den Klient:innen gemeinsam ausgehandelt. Dadurch werden geeignete Interventionen und Vorgehensweisen für die fallspezifischen Situationen entwickelt. Auch in schwierigen Fällen finden die Fachkräfte Aspekte einer positiven Entwicklung und zeigen dafür Bewunderung. So findet zum Beispiel die Fachkraft in der Psychiatrie die Wahnvorstellungen von Klient:innen interessant und sieht den Menschen nicht als hoffnungslos verrückt an, sondern als bemerkenswertes Individuum mit einer einzigartigen Lebensgeschichte (vgl. Heiner 2010: 411 f.).

Ressourcenorientierung und damit der Blick auf positive Aspekte wirken sich einerseits auf die Motivation der Fachkräfte aus. Andererseits ist diese Herangehensweise eine Intervention, die bei den Klient:innen Hoffnungen weckt und Kräfte der Selbsthilfe hervorruft, weshalb sie eine veränderungsfördernde Wirkung aufweist. Aus einer ressourcenorientierten Grundhaltung heraus zu handeln, setzt indes voraus, dass die Fachkräfte in der Lage sind, den Fall und die Situation multiperspektivisch zu betrachten und auf mehreren Ebenen zu reflektieren (vgl. ebd.: 413).

Die fallanalytische Kategorisierung in diese vier Typen liefern Erkenntnisse über eine ausschlaggebende Grundhaltung, die die Fachkräfte gegenüber der Klientel einnehmen. Diese Unterteilung veranlassen Heiner (2004) dazu, drei Attribute zu formulieren, die der Sozialen Arbeit oftmals nicht zugestanden werden. Dabei geht es zunächst um den geringen gesellschaftlichen *Status* gegenüber anderen Berufen, der abhängig ist von kontextbezogenen, sozialpolitischen und ökonomischen Faktoren (vgl. ebd.: 147 f.). In der *Autonomie* fühlten sich Professionelle weitgehend frei. Ökonomische Rahmenbedingungen würden zwar hindernd

und belastend einwirken, jedoch sei dies weitgehend tragbar in Bezug auf professionelles Handeln, da sich die Fachkräfte noch genug frei in der Gestaltung der Arbeitsabläufe fühlen (vgl. ebd.: 148 f.). Mit der spezifischen *Expertise* beschreibt Heiner eine umfassende, lebensweltorientierte Betreuung, Beratung, Vermittlung und Vernetzung. Eine fehlende oder eingeschränkte Expertise sei die Folge einer defizitorientierten Grundhaltung gegenüber den Klient:innen. Dies zeige sich in fehlender Motivations- und Beziehungsgestaltung sowie in unbestimmter Zielklärung (vgl. ebd.: 151 ff.).

Durch die Typenbildung wird für die vorliegende Abhandlung deutlich, dass es professionellere und weniger professionelle Modelle gibt. Die Verortung in den beschriebenen Modelltypen kann Aufschluss über das eigene professionelle Handeln geben sowie dahin gehend, ob die eigene Haltung mit dem Angebot und der Qualität des Angebots übereinstimmt.

### **2.2.3 Ein Modell professionellen Handelns als Spannungsfeld**

Aufgrund dieser Erkenntnisse formuliert Heiner sechs berufliche Anforderungen an die Soziale Arbeit:

«Reflektierte Parteilichkeit und hilfreiche Kontrolle als Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft» benennt den Auftrag der Sozialen Arbeit, zwischen Individuum und Gesellschaft zu vermitteln, indem eine Position zwischen System und Lebenswelt eingenommen wird. Die Grundspannung in diesem Doppelauftrag, die einerseits auf die Verbesserung der Verhältnisse und Lebensbedingungen sowie andererseits auf die Verbesserung des Verhaltens der Klient:innen abzielt, müsse sich durch das Handeln einer professionellen Sozialen Arbeit ziehen. Fachkräfte müssten diesen Doppelauftrag in ihr Handeln integrieren und sich reflektiert parteilich für die Klient:innen einsetzen. Es sei davon abzusehen, unreflektierte gesellschaftliche Aufträge als kontrollierende Machteingriffe entgegenzunehmen. Ein reflektierter Umgang müsse demnach unter dem Aspekt von Hilfe und Kontrolle entwickelt werden. Leitend seien die Handlungsmaxime der Hilfe zur Selbsthilfe und die damit verbundenen Bestrebungen, den Klient:innen zu sozialer Anerkennung zu verhelfen und sie vor sozialem Ausschluss zu bewahren (vgl. Heiner 2004: 162 f.).

Die ‹Entwicklung realisierbarer und herausfordernder Ziele angesichts ungewisser Erfolgsaussichten in unterstrukturierten Tätigkeiten› bedeutet, für die Klient:innen realistische, auf den Einzelfall zugeschnittene, anregende sowie konkrete Ziele und Interventionsplanungen auszuarbeiten. In diesem Prozess seien indes ebenfalls Flexibilität und Offenheit dahin gehend nötig, die Ziele rollend zu überprüfen und prioritäre, sich ergebende Anliegen vorzuziehen. Es setze die Fähigkeit voraus, die Klient:innen und auch sich selbst weder in Überforderung oder in Unterforderung zu bringen und gemeinsam Zielfindungsprozesse in Gang zu setzen (vgl. Heiner 2004: 163 f.).

Die Anforderung ‹Aufgabenorientierte, partizipative Beziehungsgestaltung und begrenzte Hilfe in alltagsnahen Situationen› sei zentral im Sinne einer personenbezogenen und alltagsnahen Orientierung im Handeln unter Berücksichtigung der zeitlich begrenzten Hilfe. Ziel sei die Befähigung zur Selbsthilfe, Autonomie wiederzuerlangen und damit die Reduktion der Unterstützung für die Klient:innen. Dies erfordere eine reflektierte Beziehungsgestaltung unter Berücksichtigung von angemessener Nähe und Distanz und einen bewussten Umgang mit der beruflich gegebenen Macht (vgl. ebd.: 164 f.).

‹*Multiprofessionelle Kooperation und Vermittlung von Dienstleistungen bei unklarem und/oder umstrittenem beruflichen Profil*› beschreibt die Anforderung, die Interessen in der Kooperationsgestaltung gegenüber anderen Berufen und Professionen in multiprofessionellen Teams oder im externen Hilfesystem zu vertreten und durchzusetzen. Dazu notwendig sei eine offene, konstruktive und lösungsorientierte Herangehensweise in der Kooperation. Dabei sei die Arbeitsteilung in der Bearbeitung der vielfältigen Problemlagen der Klient:innen zu entscheiden (vgl. ebd.: 165).

Die Anforderung der ‹*Weiterentwicklung der institutionellen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen eines wohlfahrtsstaatlich nachrangig tätigen Berufes*› ergibt sich aus dem Status der Sozialen Arbeit als eher nachrangiger Beruf, der dann eingreift, wenn andere Systeme überfordert oder bereits gescheitert sind. Diese Anforderung fokussiert darauf, Veränderungen der Lebensweise und Lebensbedingungen und die soziale Infrastruktur anzustreben, falls diese eine positive Entwicklung der Klient:innen behindern. Heiner unterscheidet dabei zwischen einer Fachkraft an der Basis, die auf Missstände aufmerksam machen kann, indem sie diese dokumentiert und gegebenenfalls Vorgesetzte informieren kann, sowie den

Möglichkeiten der Leitung, die auf konzeptioneller Ebene und in Arbeitsgruppen Einfluss nehmen kann. In der eigenen Institution könne dies auch eine kritische Analyse des Angebots bedeuten (vgl. Heiner 2004: 165 f.)

Die Anforderung der «Nutzung ganzheitlicher und mehrperspektivischer Deutungsmuster als Fundament entwicklungsöffener Problemlösungsansätze auf empirischer Basis» zielt darauf, die umfassende Herangehensweise der Sozialen Arbeit an ihr Aufgabenfeld reflexiv zu bearbeiten und multiperspektivische Problemanalysen sowie -diagnosen unter Einbezug wissenschaftlichen und dokumentierten empirischen Wissens zu stellen. Ganzheitliche Interventionen seien lediglich unter Einbezug der Perspektive des Hilfesystems möglich und gewinnbringend. Das eigene fachliche Handeln könne kontinuierlich, prozessbezogen und ergebnisbezogen evaluiert werden (vgl. ebd.: 166 f.).

Diese Anforderungen an professionelles Handeln appellieren an die Fachkräfte, eine Position zwischen System und Lebenswelt der Klient:innen einzunehmen und den Klient:innen unter der Handlungsmaxime «Hilfe zur Selbsthilfe» zu sozialer Anerkennung zu verhelfen. Dabei sei eine professionelle Zielarbeit und eine an den jeweiligen Handlungskontext angepasste Beziehungsgestaltung erforderlich. Der Kooperation und Vernetzung komme ebenfalls eine relevante Rolle zuteil. Ebenso der Anforderung, umfassende Problemlösungsansätze unter Einbezug des Hilfesystems zu initiieren, zu bearbeiten und voranzutreiben. Eine weitere Anforderung ist es, die Rahmenbedingungen in den Organisationen im Sinne der Klient:innen mitzugestalten, was zur Weiterentwicklung des Angebots beiträgt.

Heiner (2004) verweist in ihrem Modell des beruflichen Handelns auf die unterschiedlichen Arbeitsfelder, Ausgangslagen und Voraussetzungen einer Intervention, die situations- und fallabhängig sind.

Dadurch sei es nicht möglich, fachliches Handeln abschliessend als «professionell» oder «nicht professionell» zu kennzeichnen (vgl. ebd.: 167). Das Modell veranschauliche indes ein fallübergreifendes Profil einer Fachkraft oder einer Organisation und könne Hinweise auf Schwächen des beruflichen Handelns liefern (vgl. ebd.: 168).

## **2.3 Alltags- und Lebensweltorientiertes professionelles Handeln in der ambulanten Sozialpsychiatrie**

Um das Arbeitsfeld der ambulanten Sozialpsychiatrie näher zu beleuchten, zieht der Verfasser die Ausführungen zu sozialpsychiatrischem Handeln von Klaus Obert (2015) heran. Aus einer Perspektive – gestützt auf die Alltags- und Lebenswelttheorie von Hans Thiersch – beschreibt Obert, was professionelles sozialpsychiatrisches Handeln durch Professionelle der Sozialen Arbeit bedeuten muss.

Auf die Alltags- und Lebenswelttheorie wird im Rahmen dieser Arbeit nicht näher eingegangen. An dieser Stelle sei allerdings erwähnt, dass die Alltags- und Lebenswelttheorie in ihren Grundzügen in das geisteswissenschaftliche Paradigma eingebettet ist, das den Menschen in seinem Alltag, in den Interaktionen mit seiner Umwelt, seinem Verhalten, seinem Handeln sowie seinem Lebensplan sieht. In diesem Kontext versucht sie, seine Identität zu begreifen. Das Verhältnis zur Gesellschaft ist dabei untrennbar zu betrachten und zu bestimmen. Für die Struktur des Handelns Sozialer Arbeit ist diese «Phänomenologie» grundlegend (vgl. Obert 2015: 51).

Die Leitlinien der sozialpsychiatrischen Arbeit decken sich mit dem Ansatz der Alltags- und Lebensweltorientierung in ihrem Verständnis von Krankheit und Gesundheit sowie dem damit einhergehenden Menschenbild. Professionelles Handeln in der Sozialpsychiatrie ist folglich eng verbunden mit der Lebensweltorientierung, weshalb dieser Abschnitt zur spezifischeren Erschließung des professionellen Handelns in der ambulanten Sozialpsychiatrie dient.

Die Leitlinien lebensweltorientierter sozialpsychiatrischer Arbeit stellen den Menschen in den Mittelpunkt des Handelns. Respekt vor dem Gegenüber, mitsamt seinem Anderssein, seiner Würde und Verständnis für seine Lebenslage, gilt als Voraussetzung (vgl. Obert 2015: 50). Das wesentliche Ziel der alltagstheoretischen professionellen Praxis besteht darin, den Klient:innen zu einem «gelingenderen Alltag» zu verhelfen. Sozialpsychiatrisches Handeln aus der alltags- und lebensweltorientierten Perspektive agiert in den Bereichen Einzelfallarbeit, Netzwerkarbeit und Kooperation sowie in der Organisationsentwicklung (vgl. ebd.: 52). Methodisch interveniert sie, wenn sie Hilfebedarf feststellt. Sie plant ihre Handlungen, setzt sie entsprechend um und reflektiert sie kritisch. In der Praxis gestaltet sich der Ablauf der Intervention oftmals komplex, da der Alltag und die Lebenswelt der Betroffenen ebenso komplex sind (vgl. ebd.).

### 2.3.1 Zentrale «Kategorien» der Alltagstheorie

Obert stellt aus alltagstheoretischer Perspektive drei zentrale «Kategorien» auf, die für professionelles Handeln mit psychisch erkrankten Menschen notwendig sind.

Übergreifend wird vorausgesetzt, dass die Frage nach dem individuellen Lebenssinn der Menschen und der damit verbundenen Deutungs- und Handlungsmuster die drei Kategorien steuern muss. Menschliches Handeln folge einer Bedeutung und Sinnhaftigkeit, die jedes Individuum in jeweiligen Situationen zum Ausdruck bringt. Bedeutsam sei diese Haltung vor allem in Bezug auf die Beziehungsgestaltung und ob Vertrauen aufgebaut werden kann (vgl. Obert 2015: 53). Um den Sinn und die Bedeutung von Handlungen zu erfassen, seien für die professionelle Arbeit folgende Attribute notwendig: zuhören, sich verständigen und sich auf ein Gespräch einlassen zu können. Dies müsse auf einer empathischen, offenen, authentischen sowie ernsthaften Gesprächsebene geschehen (vgl. ebd.).

Für die Klient:innen sowie für die Professionellen fokussiere sich der Umgang mit der psychischen Erkrankung auf die folgenden drei «Kategorien»:

Die *Strukturierung des Raums* meint den Erhalt des Wohnraums. Dabei ist zentral, dass die betroffene Person eine geeignete Wohnform hat und diese aufrechterhalten kann, ohne dabei in die Wohnungslosigkeit zu geraten. Die Einrichtung und die Gestaltung des Wohnraums können in Bezug auf Ordnung und Sauberkeit ebenfalls ein Prinzip alltagsorientierter sozialpsychiatrischer Arbeit sein. Dies ist, soweit keine Gefährdung vorliegt, grundsätzlich Angelegenheit der betroffenen Person. Auch das Verlassen des Wohnraums kann Thema sein, da Betroffene, hervorgerufen durch Ängste und paranoide Befürchtungen, unter Rückzugstendenzen leiden (vgl. Obert 2015: 54 f.).

Die *Strukturierung der Zeit* umfasst die Gestaltung und Organisation des Tages. Beschäftigung ist in Hinblick sowohl auf soziale Beziehungen als auch die Tagesstruktur von zentraler Bedeutung für den Menschen. Die sozialarbeiterischen Tätigkeiten in diesen Belangen reichen von Kooperation mit Betrieben über motivierende Gespräche bis hin zur Planung der Teilhabe an den Angeboten (vgl. ebd.: 55).

Die *Strukturierung von Kontakten und Beziehungen* gestaltet sich bei Menschen mit einer psychischen Erkrankung mehrheitlich schwierig. Oftmals sind negative Erfahrungen in der Biografie und/oder im Zusammenhang mit der Krankheit ausschlaggebend für eine gestörte Art und Weise, Kontakte und Beziehungen zu knüpfen, pflegen und aufrechtzuerhalten. Sozialpsychiatrisches Handeln zielt auf die Thematisierung und Bearbeitung dieser Aspekte



ab. Rückzugstendenzen in die eigene Welt aus Fantasie-, Angst- und Wahnkonstrukten werden bearbeitet, indem versucht wird, die Betroffenen am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu lassen (vgl. ebd.: 55 f.).

### **2.3.2 Umgang mit psychisch erkrankten Menschen**

Professionelles Handeln in der ambulanten Sozialpsychiatrie besteht darin, dass mit den Betroffenen Wege gefunden werden, mit der psychischen Erkrankung im Alltag realitätsorientierter zurechtzukommen. Alltagsaufgaben zu bewältigen, ist häufig eine Herausforderung für Betroffene. In der Interaktion mit der Umgebung sind vielfach die einschränkende Wahrnehmung und Auseinandersetzungsfähigkeit hinderlich. Im Umgang mit den Betroffenen ist das Ziel professionellen Handelns stets, die Betroffenen in ihrer Selbstbestimmung zu fördern. Dafür ist es relevant, alltagsbezogen, reflexiv und pragmatisch handeln zu können und so Leidensdruck sowie zusammenhängende soziale Folgen für die Betroffenen zu lindern (vgl. Obert 2015: 57).

In sämtlichen Feldern sozialpsychiatrischen Handelns findet das methodische Handeln zwischen zwei Polen statt. Einerseits wird eine hohe Selbstständigkeit der Betroffenen angestrebt. Andererseits muss in die Autonomie der Betroffenen eingegriffen werden, sobald die Verantwortung der Professionellen, zum Beispiel bei Fremd- oder Selbstgefährdung der Betroffenen, dies verlangt (vgl. ebd.: 58).

Handeln in diesem Spannungsfeld kann nicht über absolute Antworten und Herangehensweisen geschehen, sondern muss für alle Einzelfälle neu festgelegt werden. Jeder Einzelfall verlangt, dass individuelle Antworten, Vorgehen, Hilfen und Begleitung angemessen bestimmt werden. Professionelles Handeln aus einer alltags- und lebensweltorientierten Perspektive ist keine reine soziale Dienstleistung. Professionelle handeln vielmehr aus einer Grundhaltung heraus, die die unterschiedlichen Facetten und Dimensionen je nach Einzelfall in unterschiedlicher Intensität kombiniert und anwendet. Dies tun Professionelle durch Biografiearbeit, alltagspraktische und sozialanwaltliche Handlungen, Beratungen, Kooperationen sowie Vernetzungen (vgl. ebd.: 58 f.).

Gleichzeitig geht das heutige Verständnis, angesichts des Wandels der gesellschaftlichen Bedingungen und der Moderne im Kontext von Individualisierungsprozessen, von Sozialer Arbeit als eine personenbezogene Dienstleistungserbringerin aus (vgl. Thiersch/Grunwald 2003: 80). Dies hat Einfluss auf die Angebote der Sozialen Arbeit, die Menschen mit einer psychischen Erkrankung in Anspruch nehmen.

### **3 Ökonomische Einflüsse auf die Soziale Arbeit**

In diesem Kapitel werden nach einer Literaturrecherche die Auswirkungen und Folgen ökonomischer Einflüsse auf die Soziale Arbeit thematisiert. Es wird spezifisch auf die Mikroebene eingegangen, wo die Sozialarbeitenden in der Praxis tätig sind. Eine dienstleistungserbringende Soziale Arbeit steht im Zusammenhang mit der Entwicklung des Sozialstaats sowie ökonomischer Denkprinzipien und hat in ihrem Charakter als soziale Dienstleistung Auswirkungen auf den Kern Sozialer Arbeit. Der Qualität der Dienstleistungen wird im Zuge ökonomischer Einflüsse eine besondere Rolle zuteil, weshalb diese ebenfalls behandelt wird. Zum Schluss wird das Behindertenhilfegesetz der Kantone BS und BL eingeführt.

#### **3.1 Begriffsbestimmung ‹Ökonomisierung› und ‹ökonomische Einflüsse›**

Vielfach wird der Begriff ‹Ökonomisierung der Sozialen Arbeit› verwendet, um den betriebswirtschaftlichen Ausformungen in den sozialen Einrichtungen eine Bezeichnung zu geben. Eine allgemeingültige Definition des Begriffs existiert bisweilen nicht. Da vorgenannter Begriff in der einschlägigen Literatur keine einheitliche Verwendung findet und im Rahmen dieser Arbeit nicht geprüft werden soll, inwiefern das Behindertenhilfegesetz der Kantone Basel-Landschaft und Basel-Stadt Teil dieser ‹Ökonomisierung› ist, sondern welche Auswirkungen auf die ambulante Sozialpsychiatrie daraus folgen, wird in der vorliegenden Studie von ‹ökonomischen Einflüssen› gesprochen.

Laut Brünner ist die Ökonomisierung sozialer Dienste «die stärkere Betonung des wirtschaftlichen Austauschprozesses sozialer Dienstleistungen und die Etablierung wettbewerblicher Elemente in der sozialen Leistungserbringung» (Brünner 2007: 116).

Buestrich et al. sehen in der Ökonomisierung «mehr als die Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit bei der Leistungserbringung» (2008: 61) und verweisen damit auf eine Veränderung der Leistungsnehmer-Leistungserbringer-Beziehung.

Die Auswirkungen betreffen die Akteur:innen untereinander, aber auch den Leistungsprozess per se (vgl. ebd.).

Diesem Verständnis schliesst sich der Verfasser an, um die Auswirkungen ökonomischer Einflüsse auf professionelles Handeln zu untersuchen.

### **3.2 Soziale Arbeit als Dienstleistungserbringerin im Neoliberalismus:**

Mit Wachstumseinbrüchen in den 1970er-Jahren entstanden in der Wirtschaft- und Finanzpolitik neoliberale Konzepte, die vor allem Sozialleistungen hinterfragten. Argumentiert wurde, dass der Sozialstaat für das fehlende wirtschaftliche Wachstum verantwortlich sei (vgl. Horcher 2011: 48). Eine Debatte über die Funktion und die Zukunft des Sozialstaats entfachte und führte 20 Jahre später zu einem Umbau des Sozialstaats. Der Wohlfahrtsstaat musste modernisiert werden, damit die Wirtschaft global wettbewerbsfähig bleiben konnte. Die Finanzierung der Leistungen wurde neu organisiert und die Wettbewerbsphilosophie hielt Einzug, was sich in effizienzorientiertem Denken sowie der Einführung ökonomischer Prinzipien abzeichnete (vgl. ebd.: 55).

Wacquant konstatiert, dass die ‹Ökonomie› die Definitionsmacht für die Erklärung und immer mehr auch den Umgang gesellschaftlicher sowie sozialer Fragen übernimmt. Sie agiere nicht mehr nur als ‹dienende› Verantwortungsträgerin. Dabei werde das Ziel verfolgt, die menschliche Aktivität den Kriterien des Markts zu unterstellen (vgl. Wacquant 2009: 41).

Die Grundidee dahinter laute, dass der Markt so auch das soziale Zusammenleben gerecht regeln könne (vgl. Maus 2016: 84).

Die Übernahme neoliberaler Ideen und ein damit etabliertes neoliberalistisches Menschenbild orientierten sich nicht am Gesamtinteresse der Gesellschaft, sondern am Interesse der Besserverdienenden. Im neoliberalen Paradigma sei ‹jeder/jede seines Glückes Schmied› und gebe damit die Verantwortung für die Bewältigung oder eben Nichtbewältigung von Lebenskrisen in die Hände der Individuen. Die sozialen Aktivitäten des Menschen würden so unter dem Aspekt bewertet, ob sie zur Vermehrung von Kapital dienen. Hilfe werde zur Investition, die sich finanziell lohnen soll, und forme sich zu einer sozialen Dienstleistung (vgl. Maus 2016: 85).

Im Rahmen der neoliberalen Sichtweise verstünden sich die einzelnen sozialen Einrichtungen mithin als marktabhängige Dienstleistungsunternehmen (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 34). Siegler betont indes, dass Soziale Arbeit Dienstleistungen erbringt, die in der Regel öffentlich bereitgestellt und nicht am Markt angeboten oder nachgefragt werden (vgl. Siegler 2009: 103).

Albert stellt durch die starken ökonomischen Einflüsse Umstrukturierungen fest, die die Inhalte Sozialer Arbeit stärker beeinflussen, als den Sozialarbeitenden bewusst sei (vgl. Albert 2006: 50). Leitlinien wie die Alltagsorientierung hätten seit den 1980er-Jahren auf emphatische, authentische und wertschätzende Art und Weise auf die Verbesserung der Lebensbedingungen fokussiert, mit dem Ziel, die Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung der Individuen zu fördern. Effizienz, Effektivität und Kostendämpfungen als gegenwärtige Leitlinien würden das Paradigma der Alltagsnähe stark beschränken (vgl. ebd.: 51 f.).

Wird, wie in Unterkapitel 2.3. beschrieben, davon ausgegangen, dass Soziale Arbeit im psychiatrischen Kontext aus einer Alltags- und Lebensweltperspektive keine «reine» Dienstleistung sein kann, wird hier ein Spannungsfeld deutlich. Ökonomische Einflüsse wirken unmittelbar auf Leitlinien der Sozialen Arbeit ein und können diese verdrängen.

Im Zuge vorherrschender ökonomischer Einflüsse in die Soziale Arbeit geht ein professionelles Selbstverständnis der sozialen Berufe nicht bedingungslos mit der ökonomischen Rationalität einher, die die Soziale Arbeit zu einer sozialen Dienstleistungserbringerin verformen lässt (vgl. Fretschner 2011: 74). Personenbezogene Dienstleistungen müssen folglich einen sozialen und einen ökonomischen Faktor aufweisen.

Dennoch ist Soziale Arbeit eine Dienstleistung, die meistens durch Nonprofit-Organisationen erbracht wird, die nicht gewinnorientiert arbeiten und ihre Leistungen nicht am Markt anbieten.

Die Leistungen werden für die Personen, die sie in Anspruch nehmen, aus einem solidarischen Grundgedanken heraus offeriert. Zur Realisierung der Leistung wird mit vorhandenen Ressourcen gearbeitet, um die Bedürfnisse der Personen zu bearbeiten (vgl. Finis Siegler 2009: 47 ff.).

### **3.3 Auswirkungen auf Mikroebene**

Veränderungen durch ökonomische Einflüsse bedeuteten einen Systemwechsel – weg vom Recht auf soziale Leistungen hin zu staatlichen Leistungen unter dem Aspekt, eine Gegenleistung erbringen zu müssen. Die Gegenleistung wird vor allem in Form der eigenen Arbeitskraft erbracht. Dieser Paradigmenwechsel wirkt sich letztlich auch auf Mikroebene der sozialen Leistungserbringungen, auf die Professionellen der Sozialen Arbeit und in der Interaktion mit den Klient:innen sowie ihrem Umfeld aus (vgl. Tabatt-Hirschfeldt 2018: 90).

### **3.3.1 Positive Auswirkungen**

Albert betrachtet die Soziale Arbeit als Teil der Leistungsgesellschaft und demnach auch als Teil der Wirtschaft (vgl. Albert 2006: 66). Er argumentiert wie folgt: Da ein grosser Teil der öffentlichen Gelder in den sozialen Bereich fliesst, habe die Gesellschaft in einer Demokratie das Recht, zu erfahren, wohin diese fließen. Deshalb muss die Soziale Arbeit auch messbar sein und ihre Wirksamkeit ausweisen können (vgl. ebd.: 66 f.).

Effizienz messbar zu machen, sei neben der Überprüfung der Fachlichkeit der Sozialen Arbeit ein relevanter Bestandteil, da so fachliche Standards entwickelt werden können und Formen der Evaluation und Selbstkritik mehr im Vordergrund stehen. Eine ökonomische Verantwortung sei unabdingbar, da die Soziale Arbeit so in Zeiten von Wirtschaftskrisen ihre berufliche Position besser verteidigen könne. Weigere sich die Soziale Arbeit, ihre Leistungen zu rechtfertigen, könnte dies zur Folge haben, dass die Öffentlichkeit die Soziale Arbeit als verzichtbar einschätzt. Albert erkennt aber auch das Spannungsverhältnis, das durch die Ökonomie in der Sozialen Arbeit entsteht. Dieses Spannungsverhältnis ist für ihn indes auflösbar und er sieht eine positive Entwicklung und sogar Potenzial darin, um die Strukturen der Sozialen Arbeit zu festigen (vgl. ebd.: 67).

Die Ökonomie generell abzulehnen, sei nicht möglich, da das Soziale und die Ökonomie in ihrem Verhältnis alle Ebenen umfassen. Auf Mikroebene seien die Subjekte von den ökonomischen Verhältnissen betroffen und müssten sich darin zurechtfinden. Auf dieser Ebene beschreibt er ökonomische Aspekte wie Zeit- und Energieressourcen, die in die Praxis einbezogen werden müssen (vgl. ebd.: 70).

Soziale Arbeit ist mithin dazu verpflichtet, eine wirksame, transparente, messbare und überprüfbare Leistung auszuweisen. Sie ist daher gezwungen, sich wirtschaftlich zu rechtfertigen. Nach aussen kann so die Relevanz der Sozialen Arbeit demonstriert werden.

### **3.3.2 Negative Auswirkungen**

Albert sieht durch die ökonomischen Einflüsse die Gefahr, dass die Soziale Arbeit ihre Aufgabe, sich an der gesellschaftlichen Integration zu beteiligen, nicht mehr umsetzen kann. Müsse sich Soziale Arbeit finanziell lohnen und dies durch Rechtfertigung ausweisen, opfere sie sich zugunsten ökonomischer Prinzipien. Dies werde anhand der Privatisierung von

Unternehmen und zunehmender Aufspaltungs- und Aufgliederungstendenzen in der Gesellschaft deutlich (vgl. Albert 2006: 72).

Es herrsche ein Kostendruck auf die öffentlichen Leistungserbringer. In vielen sozialen Einrichtungen machten die Personalkosten einen hohen Anteil der Gesamtkosten aus, was bedeute, dass dort das grösste Sparpotenzial liegt. Technokratische Qualitätsverständnisse führten zu rationalen Standardisierungen und bürokratischem Mehraufwand. Diese fachfremden anfallenden Aufgaben, die oftmals mit weniger Personalressourcen bewältigt werden müssen, würden die Problematik zusätzlich verschärfen (vgl. Tabatt-Hirschfeld: 95).

Hielscher et al. sehen den ökonomischen Druck als Prozess, woraus resultiere, dass die Anforderungen an professionelles Handeln steigen und die Interaktion mit den Klient:innen sich verschlechtert, da weniger Zeitressourcen zur Verfügung stehen. Er bezeichnet dies als «Rückzug professioneller Sozialarbeit» (vgl. Hielscher et al. 2013: 16).

### **Fachliche Standards**

Effizienzdominanz und Kostendämpfung in der Praxis hätten zur Folge, dass fachliche Standards in der Sozialen Arbeit gefährdet sind. So seien fachliche Standards zunehmend bedeutungsloser geworden, seit eingeschränkte Budgets und betriebswirtschaftliche Denklogiken unter dem Gesichtspunkt der Effizienz eingeführt wurden (vgl. Galuske 2002: 238). Als fachliche Standards werden Methoden beschrieben, die auf eine planvolle, nachvollziehbare und kontrollierbare Gestaltung von Hilfeprozessen abzielen. In der Fallbearbeitung gäben sie insbesondere in der Interaktion zwischen Fachkraft und Klient:in Struktur für das Geschehen (vgl. Galuske 2003: 30).

Durch den Einzug der Ökonomie in die Soziale Arbeit und die damit verbundene zunehmend auszuweisende Transparenz und Effektivität in der Dienstleistungsproduktion würden die Methoden mittlerweile bereits einerseits fachlich und lebensweltorientiert und andererseits auch betriebswirtschaftlich entwickelt (vgl. Hansen 2010: 7).

Soziale Dienstleistungen würden für alle Konsument:innen neu erstellt und seien deswegen einzigartig. Diese Bedingungen der Produktion ergäben keine einheitliche Ergebnisqualitäten. Eine qualitative Vergleichbarkeit der Dienstleistung und Standardisierung der Leistungen sei dadurch nicht möglich. Umso mehr die Konsumenten die Dienstleistung mitgestalten würden, desto schwieriger sei eine Objektivierung. Da Partizipation einen fachlichen Stan-

dard der Sozialen Arbeit verkörpere, sei es wiederum nicht möglich, eine Leistung zu objektivieren (vgl. Dahme/Wohlfahrt 2015: 27). In personenbezogenen Dienstleistungen hänge der Erfolg massgeblich von der wechselseitigen Beziehung zwischen Professionellen und Klient:innen ab (vgl. ebd.: 28).

Durch die Einführung betriebswirtschaftlicher Instrumente, die die Soziale Arbeit nutzen muss, um ihre Leistungen auszuweisen, laufen fachliche Standards folglich Gefahr, verdrängt zu werden und in den Praxen nur noch eine nachrangige Rolle einzunehmen. Fachliche Standards in der Sozialen Arbeit lassen es zu, dass die Fallarbeit individuell bearbeitet werden kann, und versprechen eine bessere Qualität der Dienstleistung.

### **Zeitkontingente**

Seithe (2012) beklagt die Verknappung von Zeitkontingenten, die die Qualität gefährden. Einsparungen würden sich auf die Personalstruktur auswirken. Es würden weniger Sozialarbeitende eingestellt, sondern Fachkräfte aus verwandten Berufen. Stellen würden flexibilisiert und zusammengelegt, was die Handlungsfähigkeit und Wirksamkeit der Professionellen der Sozialen Arbeit infrage stelle. Abläufe schneller zu gestalten, sei grundsätzlich möglich. Klient:innen zu beraten, sie zu verstehen und ihnen geeignete Hilfe anzubieten, liesse sich indes nicht zügiger gestalten. Auch Klient:innen gelinge es nicht, schneller zu begreifen, zu lernen und zu verkraften, nur weil ihnen weniger Zeit zur Verfügung stehe. Seithe verweist deshalb darauf, dass Soziale Arbeit ausreichend Zeitkontingente benötige, um qualitative Soziale Arbeit leisten zu können (vgl. Seithe 2012: 174).

Auch Aufgaben, die nicht die Klient:innen betreffen, beanspruchen Zeit und halten die Sozialarbeitenden von ihren pädagogischen Aufgaben ab. Dies seien zum Beispiel Aufgaben, die zur transparenten, überprüfbaren Dokumentation der Leistungen nach aussen sowie gegenüber den Kostenträgern dienen (vgl. Seithe 2012: 184).

Ökonomische Einflüsse bergen daher die Gefahr, dass Organisationen der Sozialen Arbeit unter finanziellem Druck stehen, was sich in der Personalstruktur niederschlägt. Arbeiten, die nicht direkt die Klient:innen betreffen, aber notwendig sind, um die Leistung auszuweisen, müssen im Arbeitsalltag zusätzlich zu den bereits anfallenden Tätigkeiten verrichtet werden.

### ‹Verbetriebswirtschaftlichung› der Sprache

Neben dem Effizienzpostulat und den Sparmassnahmen habe betriebswirtschaftliches Denken in der Sozialen Arbeit ebenfalls Auswirkungen auf deren innere Struktur. Durch Veränderung der Sprache gewinne auch die Logik der Betriebswirtschaft an Bedeutung in der Praxis (vgl. Seithe 2012: 195.). Gleichwohl seien Soziale Arbeit und Betriebswirtschaft grundsätzlich nur in gewissen Belangen kompatibel, da sie unterschiedlichen Logiken folgen (vgl. Galuske 2002: 328).

Seithe betrachtet Soziale Arbeit als intermediäre Instanz, angesiedelt zwischen Lebenswelt und System. Dadurch sei Soziale Arbeit zwar dem System verpflichtet, müsse aber ebenso der Logik der Lebenswelt folgen und deren Sprache verwenden. Soziale Arbeit sei in ihrem Kern kommunikativ strukturiert und ihre Wirkungen würden durch kommunikativen Austausch erzielt (vgl. Seithe 2012: 196).

Werden solche zentralen sozialpädagogischen Merkmale von der betriebswirtschaftlichen Sprache verdrängt, da die Soziale Arbeit keine eigenen Begriffe dafür besitzt, um sie angemessen auszudrücken, sieht Seithe dies als Gefahr im Sinne einer Veränderung und Entfremdung der Sozialen Arbeit (vgl. Seithe 2012: 196 f.).

## **3.4 Qualität in der Sozialen Arbeit**

### **3.4.1 Akteur:innen im Kontext von Qualität**

Es sei davon auszugehen, dass Qualität nicht als fixierbare Grösse definiert werden kann, vielmehr seien relevante Beteiligte involviert, um Qualität bestimmen zu können. Dies seien primär die Klient:innen, der Staat und die Professionellen, die meist als Mitglieder der Organisationen dem sozialstaatlichen Auftrag begegnen. Alle Akteur:innen vertreten unterschiedliche Interessen, die sich oftmals widersprüchlich gegenüberstehen (vgl. Schaar-schuch/Schnurr 2004: 312).

Der *Staat* möchte seine Interessen erwirken, indem er die allgemeinverbindlich geltenden Normen durchsetzen möchte und damit auf die Regulierung von Lebensweisen der Mitglieder der Gesellschaft abzielt. Dabei nutzt er Mittel, um zu sparen und wirtschaftlich agieren



zu können, um seine Legitimation aufrecht zu erhalten. Aus Sicht des Staats seien die sozialen Dienstleistungen dann qualitativ, wenn die Lebensweisen der Klient:innen effektiv reguliert werden können (vgl. Schaarschuch/Schnurr 2004: 313). Die *Klient:innen* hätten ein Interesse an der ‹Qualität› der Dienstleistungen und damit verbunden am Auffinden einer ‹Lösung› bei der Bearbeitung ihrer Problemlagen. Für sie gehe es um die Wiedererlangung von Handlungsautonomie und Integrität in der Gesellschaft. Dafür nähmen sie die professionelle Hilfe der Sozialen Arbeit in Anspruch (vgl. ebd.). Die *Professionellen* möchten im Sinne einer autonomen Profession Sozialer Arbeit und als Dienstleistungsanbieter ihre Definitionsmacht erhalten und dazu gewinnen. Dies würden sie beanspruchen, indem sie sich auf wissenschaftliches Wissen und hermeneutisches Fallverstehen berufen. Fachliche Standards sollten aufrechterhalten und etabliert werden (vgl. ebd.).

### **3.4.2 Bestimmung und Umsetzung von Qualität**

Wie bereits zuvor erläutert, avancieren durch die ökonomischen Einflüsse Qualität und Überprüfbarkeit der Leistungen zu zentralen Aspekten in der Sozialen Arbeit.

Um der Qualitätsdiskussion einen Rahmen zu geben, könne sie aus zwei Kontextbedingungen heraus betrachtet werden. Einerseits sei es ein durch die Politik hervorgerufener Kostendruck, der die Einrichtungen der Sozialen Arbeit dazu drängt, mit weniger ‹Mitteln› mehr zu leisten. Andererseits könne die Problematik in dem Kontext gesehen werden, auf welche Weise die Übertragung der privatwirtschaftlichen Steuerungsinstrumente in den Einrichtungen der Sozialen Arbeit umgesetzt wird (vgl. Schaarschuch/Schnurr 2004: 310).

Für Speck (1999) ist die Verbesserung der Lebensqualität der Klient:innen in der Qualitätsbewertung zentral und kann durch bedürfnisorientiertes, professionelles Handeln erreicht werden. Qualität sollte ausgehend von den sozialen Einrichtungen und Trägern anvisiert werden (vgl. ebd.: 30). Da gesellschaftliche und wirtschaftliche Veränderungen diese Anforderung beeinflussen, sei es für die Soziale Arbeit eine grosse Herausforderung, ihre Qualität auszuweisen (vgl. ebd.: 31).

Der Doppelauftrag, einerseits die Erwartungen der Auftraggebenden (Kanton, Staat) der Dienstleistung zu erfüllen und andererseits die fachlichen Qualitätsvorstellungen zu vertreten, stellt eine Diskrepanz dar (vgl. Meinhold 2003: 131). Zwar sieht Meinhold einen Vorteil

darin, dass definierte Qualitätsbeschreibungen verdeutlichen, welche Qualitätsstandards in der Praxis gelten, dies heisse aber nicht, dass die Qualität autonom durch die Soziale Arbeit definiert werden könne. Hinzu komme, dass die Klient:innen die Qualität ebenso mitbestimmen (vgl. ebd.: 131 f.).

Qualitätsstandards in der Sozialen Arbeit würden dazu dienen, sich gegenüber anderen, der Sozialen Arbeit fremden Personen zu definieren. Somit sei die Qualität für Fachfremde nachvollziehbarer und messbarer. Die Qualitätsstandards in der Sozialen Arbeit seien verglichen mit anderen Dienstleistungen viel geringer, weshalb der Handlungsspielraum für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit grösser sei. Grösserer Handlungsspielraum habe indes auch zur Folge, dass weniger Handlungssicherheit gegeben sei und regelmässige Selbstreflexionen umso notwendiger werden würden, um Handlungsunsicherheit bestmöglich aufzulösen (vgl. Meinhold 2003: 132).

Qualitätskriterien seien in den Praxisfeldern der Sozialen Arbeit unterschiedlich vorzufinden. Entweder seien sie an gesetzliche Vorgaben geknüpft, wobei sie dennoch von der Sozialen Arbeit konkret ausformuliert werden sollten. Organisationen könnten sich auch an fachlichen Standards wie der Hilfe zur Selbsthilfe oder Partizipation orientieren. Fachkräfte bei der Bestimmung der Qualitätsstandards mitwirken zu lassen, verspreche realitätsgetreuere und präzisere Qualitätsstandards (vgl. ebd.: 132).

### **3.4.3 Diskussion um die Messbarkeit der Qualität**

Gegenüber den leistungstragenden Stellen muss die erbrachte Dienstleistung transparent, nachvollziehbar und kontrollierbar vorgewiesen werden. Seithe beklagt, dass Art, Ziel und Qualität der Dienstleistungen dabei viel zu sehr ausser Acht gelassen würden. Produktbeschreibungen, Leistungsbeschreibungen, Leistungsvereinbarungen, Zielvereinbarungen und Kennzahlen würden hingegen die Diskussion um Qualität beherrschen. Diese Gegensätze richten sich auf den Kern des Handelns. Betriebswirtschaftliches Denken und sozialarbeiterisches Denken würden hier frontal aufeinandertreffen (vgl. Seithe 2012: 197). Die Quantifizierung von Leistungen sei in der betriebswirtschaftlichen Logik zentral, um eine Leistung messbar zu machen (vgl. ebd.). Dementgegen stünden die Leistungen der Sozialen Arbeit. Hier werfe sich etwa die Frage auf, wie sich beispielsweise die Stärkung des Selbstbewusstseins, die Entschärfung von Folgekrisen in der Lebenswelt der Klient:innen messen lassen. Betroffen seien auch weitere relevante Aspekte der Sozialen Arbeit, etwa Lebensweltorientierung, Partizipation, Koproduktion und Empowerment (vgl. ebd.: 198). Seithe weist darauf

hin, dass Qualitätsmerkmale, die den Kern der sozialarbeiterischen Leistung ausmachen, lediglich in der Praxis umgesetzt werden können, wenn deren finanzielle Begründung auch in der Leistungsbeschreibung geregelt ist. Wesentliche Handlungsmaxime wie Partizipation, Selbsthilfemobilisierung oder Ressourcenarbeit beanspruchten kostenintensivere Personal- und Zeitressourcen, um realisiert werden zu können (vgl. Seithe 2012: 198).

Flösser und Oechler erachten bei der Erbringung der Dienstleistung die Interaktion und Kommunikation zwischen Professionellen und Klient:innen als primären Qualitätsparameter der Dienstleistung (vgl. Flösser/Oechler 2006: 157). Die Qualität der Dienstleistung liege darin, dass sie im Moment der Interaktion zwischen Professionellen und Klient:innen erbracht werde.

### **3.5 Bedeutung für das professionelle Selbstverständnis von Sozialarbeitenden**

In einer Studie zur Ökonomisierung der Sozialen Arbeit (Hielscher et. al. 2013) wird darauf hingewiesen, dass die Anforderungen an die Qualität der Dienstleistungen durch den zunehmenden Druck gestiegen sind (vgl. ebd.: 241). Gleichwohl bleibe für die Sozialarbeitenden der Anspruch auf ‹gute Arbeit› der zentrale Ankerpunkt für das professionelle Selbstverständnis. Für die Sozialarbeitenden sei es von hoher Relevanz, sinnvolle und qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten. Zentral seien dabei die Interaktionen mit den Klient:innen und die darin enthaltene beratende sowie unterstützende Dienstleistungen in der Lebensbewältigung. Sinnvoll werde die Arbeit ebenso gewertet, wenn sie gesellschaftlich relevant ist. Der Sinngehalt betreffe folglich den Arbeitsprozess sowie ein Ergebnis, das in Form einer gesellschaftlich relevanten Dienstleistung erbracht wird. Dass eine gute Qualität der Dienstleistung vorausgesetzt wird, ergebe sich aus dem interaktiven Charakter der Arbeit und dem Koproduktions-Verhältnis zwischen Dienstleistungserbringenden und -nehmenden (vgl. ebd.: 242). Dies stehe im Widerspruch zu den Rahmenbedingungen der Arbeit, die geprägt sei durch ökonomische Einflüsse, knappe Personalschlüssel und hohe Arbeitsbelastung (vgl. ebd.: 243 ff.).

### **3.6 Das Behindertenhilfegesetz**

Das Behindertenhilfegesetz trat in den Kantonen BS und BL 2017 in Kraft. Bislang wurden die Kosten mit institutionsbezogenen Einheitstarifen bezahlt, neu wird der individuelle Unterstützungsbedarf von Personen bemessen und dementsprechend vergütet.

Durch den individuellen Unterstützungsbedarf soll den betroffenen Menschen mehr Eigenverantwortung und Mitbestimmung ermöglicht werden (vgl. Kanton Basel-Stadt/ Kanton Basel-Landschaft 2009: 7f.). Durch das Gesetz wurde eine Grundlage gelegt, um das Finanzierungssystem umzustellen.

Im Jahr 2020 bestehen noch Kostendächer bei den Organisationen, da der Systemwechsel noch andauert und den Organisationen somit eine gewisse Planungssicherheit gegeben werden kann. Diese Kostendächer werden jedoch konstant abgebaut und es wird das Ziel angestrebt, den Leistungsbezug der zu betreuenden Personen zu flexibilisieren. In der Umsetzung ergeben sich für die Institutionen allerdings Fragen: Wie sollen individuelle Ziele, die Bedarfe und Kosten gemessen und bestimmt werden? Wie hängen diese zusammen und was sind die Konsequenzen daraus? In diesem Zeitabschnitt des ‹Marktübergangs› birgt der Wegfall der bisher finanzierten Leistungen andersartige Herausforderungen für die Organisationen (vgl. Liesen/Wyder: 2020: 1).

Die Bedarfsplanung unterscheidet zwischen personalen und nichtpersonalen Leistungen. Personal sind Leistungen, die aufgrund der Beeinträchtigung der Person und damit der Betreuung notwendig sind, sowie Assistenzleistungen. Nichtpersonale Leistungen beinhalten die Wohn- und Arbeitsinfrastruktur, Hotellerie und Organisation sowie Administration (vgl. Basel-Stadt/ Basel-Landschaft 2019: 6).

Die Leistungen sollen wirksam, zweckmässig und kosteneffizient sein. Verlangt wird deshalb von den Vertragspartnern (Organisationen), dass sie die Öffnung und Flexibilisierung des Leistungsangebots mittragen (vgl. ebd.:9). In der ambulanten Wohnbegleitung werden in erster Linie Fachleistungen getätigt. Diese werden in direktem Kontakt mit den Klient:innen von einer Person mit Ausbildung erbracht (vgl. ebd.: 11).

Im Bereich der ambulanten Wohnbegleitung ist angedacht, dass das Angebot stetig ausgebaut wird. Der Bedarf wird mittels des individuellen Hilfeplans (IHP) ermittelt. Dieser wird zusammen mit der gesetzlichen Vertretung, mit Angehörigen, der Bezugsperson oder einer Informations- und Beratungsstelle ausgefüllt (vgl. Kanton Basel-Landschaft 2021: 3f.).

### **3.6.1 Aktueller Erkenntnisstand seit Einführung des Behindertenhilfegesetzes**

Die Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) hat im Auftrag des Verbands «Soziale Unternehmen beider Basel» (SUbB) eine Literaturanalyse mit anschliessenden Workshops gemeinsam mit den involvierten Akteur:innen durchgeführt (vgl. Liesen/Wyder 2021). In diesem Zuge wurden die Branchenkräfte untersucht, die den Marktmechanismus beeinflussen. Diese Untersuchung verdeutlicht, dass die Kantone mit dem neuen Behindertenhilfegesetz auf eine Veränderung der Branche abzielen (vgl. ebd.: 26). Die Folgen für die Praxis seien nicht voraussehbar. Es wurden daraus resultierende Empfehlungen formuliert: Die Akteur:innen der Branche würden in Zukunft zunehmend unternehmerischer wirtschaften und dies in die organisationale Denklogik implementieren müssen. Dies habe gleichsam zur Folge, dass wenig profitable Angebote geschlossen werden müssen; Nachfragen auf dem Markt gelte es zu erkennen und zu bedienen. Auch Einbussen in der Qualität aufgrund von Standardisierungen fachlichen Handelns müssten in Kauf genommen werden. Ebenso müssten interne Abläufe, Betreuungsschlüssel, Teamzusammensetzung, Beschäftigungsumfang und Aufgabenzuschnitte überprüft und angepasst werden (vgl. ebd.).

Aus der Analyse geht hervor, dass die Organisationen durch die Umstellung des Finanzierungssystems gezwungen sind, Massnahmen zu ergreifen, um dem Spardruck standzuhalten. Welche Auswirkungen dies auf Mikroebene der Organisationen hat, wo seitens der Fachkräfte der Anspruch an professionelles Handeln besteht, bleibt unklar.

## 4 Methodisches Vorgehen

### 4.1 Datenerhebung

Der empirische Teil der vorliegenden Arbeit wurde mittels problemzentrierter Interviews nach Witzel (1985) erhoben. Diese Interviewform eignet sich aufgrund des Fokus auf ein bestimmtes Problem, um folgende Forschungsfrage zu bearbeiten:

**Welche Auswirkungen hat die Umstellung des Finanzierungssystems im Kanton Basel-Landschaft auf professionelles Handeln in der ambulanten Wohnbegleitung?**

Im problemzentrierten Interview nach Witzel (1985) werden Daten thematisiert, die sich auf ein bestimmtes Problem beziehen. Gestützt wird das qualitative Interview durch einen Leitfaden, der aus Fragen und Erzählanreizen besteht. Anhand des Leitfadens kann die interviewführende Person entscheiden, wann eine Thematik im Sinne eines problemzentrierten Interesses ausdifferenziert werden soll (vgl. Flick 2019: 210). Die Interviews wurden auf Schweizerdeutsch geführt und in die deutsche Sprache übersetzt.

Der Bericht der ZHAW (2021) prognostiziert für die betroffenen Institutionen, dass sich diese in Zukunft betriebswirtschaftlicher ausrichten müssen. Was die Einführung des Behindertenhilfegesetzes für die Praxis von Sozialarbeitenden bedeutet, ist indes noch nicht untersucht worden. Ein aktueller Forschungsstand, der die Fragestellung(en) in ihrer Spezifik beantwortet, ist bislang noch nicht vorhanden.

Für die Befragungen wurden Professionelle der Sozialen Arbeit ausgewählt, die seit mindestens vier Jahren in der ambulanten Wohnbegleitung von Menschen mit einer psychischen Erkrankung arbeiten. Dadurch wird sichergestellt, dass bei den befragten Personen Arbeitserfahrungen mit dem alten Finanzierungssystem vorhanden sind. Es wurden vier<sup>1</sup> Professionelle von drei ambulanten sozialpsychiatrischen Angeboten im Kanton Basel-Landschaft befragt, wobei zwei der Angebote beim selben Verein angesiedelt sind.

---

<sup>1</sup> Ein geplantes weiteres Interview konnte krankheitsbedingt nicht stattfinden.

## **4.2 Datenauswertung**

Zur Analyse des erhobenen Datenmaterials wurde als Methode die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) verwendet. Das Datenmaterial entstammt aus vier durchgeführten problemzentrierten Interviews. Das Ziel besteht in der Reduktion des Datenmaterials. Die zusammenfassende Inhaltsanalyse und die induktive Kategorienbildung dienten dafür als konkrete methodische Vorgehensweise (vgl. ebd.: 71).

Zunächst wurden Analyseeinheiten bestimmt und paraphrasiert. Danach wurde ein Abstraktionsniveau aufgrund des vorliegenden Materials bestimmt. Es folgten zwei Reduktionsschritte. In der ersten Reduktion wurde das Datenmaterial paraphrasiert, wobei weniger relevante Textteile weggelassen oder gestrichen wurden. In der zweiten Reduktion wurden ähnliche Paraphrasen zusammengefasst und gebündelt. Dadurch ergaben sich neue Aussagen, die als Kategoriensystem zusammengestellt und anhand des Ursprungsmaterials rücküberprüft werden konnten (vgl. Mayring 2015: 71 f.).

Mittels der Analyse wurden fünf Kategorien gebildet, die in den Interviews thematisiert wurden.

## 5 Auswirkungen in der Praxis

Der Inhalt dieses Kapitels entstammt ausschliesslich aus Datenmaterial aus den geführten Interviews. Die erhobenen Daten stellen Momentaufnahmen dar und zeigen was die interviewten Personen an diesem Tag, in dieser Verfassung zu ihrem Gegenüber gesagt haben. Hinsichtlich der ‹Professionalität› ihres Handelns kann keine Aussage getroffen werden, die Sozialarbeitenden geben lediglich einen Einblick in ihr Denken und Handeln in der Praxis.

### Begrifflichkeiten

In den Interviews wurden für die geplanten Zeitfenster, in denen die Klient:innen mit den Sozialarbeitenden im Kontakt standen, unterschiedliche Begriffe verwendet (Besuchszeiten, Hausbesuche, Wohnungsbesuche und Begleitkontakte). Alle Begriffe bedeuten dasselbe. In den nachfolgenden Unterkapiteln wird einheitlich von **Begleitkontakten** gesprochen.

### IHP-Instrument

In den Interviews mit den befragten Sozialarbeitenden wurde deutlich, dass der Arbeitsalltag seit der Einführung des Behindertenhilfegesetzes durch das Instrument des Individuellen Hilfeplans (IHP) geprägt ist. Der IHP stellt das zentrale Instrument zur subjektorientierten Leistungserfassung dar, dient zur Ermittlung des Bedarfs und definiert Ziele. Es hat sich in allen Interviews herauskristallisiert, dass das Instrument eine bedeutsame Rolle im Arbeitsalltag der Sozialarbeitenden einnimmt und auf die nachfolgend definierten Kategorien Auswirkungen hat.

Der IHP wird in allen befragten Organisationen von darin tätigen Sozialarbeitenden ausgefüllt. Es gibt externe Stellen, die anbieten, den IHP gemeinsam mit potenziellen Klient:innen auszufüllen. Diese würden von den Klient:innen der befragten Organisationen aber nur in seltenen Fällen genutzt.

### 5.1 Struktur des Arbeitsalltags

Alle befragten Sozialarbeitenden berichten, dass ihre Organisationen konstant gewachsen sind. Es würden heute deutlich mehr Personen betreut als noch vor fünf Jahren. Dementsprechend grösser seien auch die Teams geworden. Zurzeit gebe es in allen Organisationen tendenziell mehr Neueintritte als Personen, die austreten. Ein Sozialarbeiter berichtet, dass er früher ‹vielleicht etwa zwei bis drei Begleitkontakte pro Tag abgedeckt hat› (Interview 1).



Heute sei der Arbeitstag «oft komplett durchgetaktet, von morgens bis abends» (Interview 1). Der Arbeitsalltag verdichte sich und es fänden deutlich mehr Begleitungen am Tag statt. Der Arbeitsplan werde effizient gestaltet, sodass möglichst wenig Weg zwischen den Wohnorten der Klient:innen zurückgelegt werden muss.

Die aufgewendete Zeit für die geleisteten Leistungen habe schon immer erfasst und ausgewiesen werden müssen. Früher habe die Zeiterfassung aber vordergründig dazu gedient, um in der Organisation einen Überblick über die getätigten Leistungen der einzelnen Klient:innen zu behalten. Gegenüber dem Kanton habe noch nicht detailliert begründet werden müssen, welchen individuellen Bedarf die einzelnen Subjekte benötigen. Heute werde die Zeit bei vier von fünf befragten Personen über ein Zeiterfassungs-Tool erfasst, das minutiös jede erbrachte Leistung abbildet. Dadurch werde ersichtlich, wie viel Bedarf die Klient:innen tatsächlich in Anspruch genommen haben. Die Erfassung diene zur Überprüfung, ob tatsächlich geleistet wird, was im IHP definiert wurde. So sei der Arbeitsalltag «durch die Zeiterfassung viel unfreier und strukturierter, was ein Stück weit gewiss auch gerechtfertigt ist, allerdings fühle ich mich dadurch getriebener und teilweise stresst es mich auch» (Interview 3). Im Leistungserfassungssystem gebe es nur Kategorien, die auszuweisende finanzierte Leistungen betreffen. Es müsse folglich jede Minute vom Arbeitstag erfasst und einer Kategorie zugeordnet werden. Die Kategorien würden versuchen, alle Tätigkeiten abzubilden, die die Arbeit beinhaltet.

Durch den eng getakteten Arbeitsalltag und die Zeiterfassung bleibe daher kaum Zeit für Austausch im Team über Alltägliches. «Privates hat wenig bis gar keinen Platz. Hinzu kommt, dass ich nicht weiss, in welcher Kategorie ich dies verbuchen soll». (Interview 3) «Für kurze Gespräche mit anderen vom Team bleibt leider wenig Zeit, der Austausch beschränkt sich auf das Wichtigste, was bei den Klienten gerade ansteht.» (Interview 1) «Lockere Gespräche mit den anderen Teamern führen im Umkehrschluss oft dazu, dass man auf geschäftliche Problemstellungen plötzlich Antworten findet. Dafür habe ich im Moment sehr wenig Zeit.» (Interview 4)

Bei Krankheitsausfällen oder Ferienabwesenheiten stelle es eine grosse Herausforderung dar, den Tagesplan wie geplant durchzuführen. Es komme vor, dass Begleitkontakte verkürzt oder abgesagt werden müssen. Es blieben kaum Kapazitäten, um unabhsehbare Personalausfälle zu ersetzen. Planung und Koordination würden in solchen Fällen viel Zeit in Anspruch nehmen und seien häufig sehr aufwendig.

Die Umstellung von Objekt- auf Subjektfinanzierung habe insbesondere zu Beginn für grosse Herausforderungen in der Struktur des Alltags gesorgt. Alle Sozialarbeitenden berichten aber, dass sie seit Beginn mitreden konnten, wie die Begleitkontakte gestaltet werden. Da sie an der «Basis» arbeiten, werde es auch von ihren Vorgesetzten als sehr wertvoll und entlastend wahrgenommen, wenn die Sozialarbeitenden bei der Planung des Alltags und der Begleitkontakte mithelfen. Sie seien am nächsten an den Klient:innen und verfügten über Kenntnisse hinsichtlich deren Alltagsroutinen.

## **5.2 Arbeit mit Zielen**

Alle Sozialarbeitenden berichten, dass in ihrer Praxis der IHP das neue zentrale Instrument repräsentiert, um mit Klient:innen auf Ziele hin zu arbeiten. Vor dem IHP seien in den Organisationen hausinterne Instrumente verwendet worden, die bei allen befragten Personen nicht so stark im Alltag zur Anwendung kamen wie heute der IHP. Dies liege an der Bedeutung der Ziele, die im IHP definiert werden und «die Leistung, welche erbracht wird, widerspiegeln» (Interview 1). Das Instrument sei in die Praxen als zusätzliches, vom Kanton vorgegebenes Instrument hinzugekommen.

Eine Sozialarbeiterin schildert, dass in ihrer Organisation früher mit «Leistungs- und Erwartungszielen» (Interview 2) gearbeitet wurde. In einer anderen Organisation sei anhand von «Jahresgesprächen» (Interview 4) auf Ziele hingearbeitet worden. Diese hätten im Alltag aber keine «grosse Rolle gespielt und die Klienten eher unter Druck gesetzt, da nicht richtig damit gearbeitet wurde» (Interview 2). Ebenso empfand eine Sozialarbeiterin einer anderen Organisation das Instrument der Zielerbeit vor der Finanzierungsumstellung als «etwas, was nicht Bewusstsein geschaffen hat, ob es Ziele sind, die im Sinne der Klienten sind. Man konnte seine Arbeit daran nicht gut messen, geschweige denn nach aussen ausweisen.» (Interview 3). Die Ziele seien früher «sehr schwammig formuliert gewesen und schwierig umzusetzen mit den Klienten. Allerdings war es ein weniger starrer Rahmen, heute ist es der Kanton, der von oben draufschaut und kontrolliert, ob wirklich umgesetzt worden ist, was definiert wurde» (Interview 3). In einer der drei befragten Organisationen habe der IHP das vorherige Zielinstrument abgelöst. In den anderen beiden Organisationen existiere das bisher verwendete Instrument zwar noch, «der IHP ist aber im Vordergrund» (Interview 4).

Der IHP werde bei Neueintritten gleich zu Beginn der Wohnbegleitung gemeinsam mit den Klient:innen ausgefüllt, um die Finanzierung zu klären. Dabei würden stets auch Ziele formuliert. Zu diesem Zeitpunkt bestehe noch kein umfassendes Bild der Person und eine tragfähige, vertrauensvolle Arbeitsbeziehung habe noch nicht aufgebaut werden können. Dies gestalte es schwierig, gemeinsam mit den Klient:innen realistische Ziele zu formulieren. Später in der Begleitung könne sich herausstellen, dass die Person in anderen Themen Unterstützung benötigt und es wenig sinnvoll ist, die im IHP formulierten Ziele in den Begleitkontakten zu bearbeiten. Da beim ‹Erst-IHP› grundsätzlich noch keine Arbeitsbeziehung vorhanden sei, «will man die Beziehungsgestaltung nicht aufs Spiel setzen, indem man formulierte Ziele der Klienten bereits zu Beginn gross hinterfragt und dadurch die Beziehungsgestaltung vorbelastet» (Interview 1). Die Klient:innen wirkten in den Erstgesprächen teilweise in vielen Bereichen sehr kompetent und seien bemüht, einen positiven Eindruck zu vermitteln, da für sie die Chance auf eine selbstständige Wohnform existiert. Eine fehlende Arbeitsbeziehung erschwere es abzuschätzen, ob eine Person für eine ambulante Wohnbegleitung geeignet ist und ob intensivere, nicht absehbare Krisenzustände im Rahmen der Begleitung auffangbar sind. Ebenso sei es kaum einschätzbar, ob eine grundlegende Kooperationsbereitschaft gegenüber dem Team der Wohnbegleitung besteht, die in der Zielerarbeit in gewisser Weise vorausgesetzt wird. Keine Kooperationsbereitschaft würde bedeuten, dass die Dienstleistung verweigert und der Begleitvertrag gekündigt würde.

Auch bei Klient:innen, die bereits eine ambulante Wohnbegleitung in Anspruch nehmen und schon seit längerer Zeit diese Dienstleistungen beziehen, wird mit den IHP-Zielen gearbeitet. Im Vergleich zu früher herrscht Konsens unter den befragten Sozialarbeitenden, dass der Fokus auf einzelne Lebensbereiche durch die IHP-Ziele geschärft wurde und einige Bereiche, die zuvor zusätzlich durch die ambulante Wohnbegleitung geleistet wurden, dadurch nicht bedient werden. «Das ist manchmal gut, weil es mir eine Abgrenzung ermöglicht und ich sagen kann, dass ich für dies und jenes nicht auch noch verantwortlich bin. Wir schauen dann gemeinsam, woher die Person Unterstützung kriegen kann.» (Interview 3)

Die IHP-Ziele deckten sich aber teilweise nicht mit dem Anspruch an bedarfsorientierte Soziale Arbeit. Die Problemstellungen der Klient:innen, die im Alltag angetroffen werden, seien aufgrund der Ausformungen der Krankheiten vielfältig und komplex. «Vieles von

dem, was wir machen, ist ja Alltagsbegleitung, und je nach Stärke der Erkrankung ist es schwierig, die definierten Ziele zu verfolgen. Dann starr zu sagen, dass der IHP vorgibt, wir dürfen nur dies tun oder wir sollen nur das tun, macht es schwierig.» (Interview 3) Der IHP werde der Komplexität der Unterstützung nicht in allen Belangen gerecht, da es zum Beispiel gerade bei «psychotischen Personen, die sich in einer schlechten Phase extrem in ihrer eigenen Realität bewegen, schwierig sein kann, Ziele zu verfolgen» (Interview 4). «Oft hat man die IHP-Ziele im Kopf und möchte diese mit den Klienten bearbeiten, dann stresst es einen sehr, wenn man nicht dazu kommt, da anderes in der Begleitung prioritär zu bearbeiten ist, oder man nicht dazu kommt, da die Person sich zum Beispiel gerade in einer schlechten Verfassung befindet.» (Interview 1)

Stellenweise gestalte es sich für die Sozialarbeitenden schwierig, die Problemlagen und Wünsche der Klient:innen gemeinsam in Ziele zu formulieren, die den Unterstützungsbedarf begründen. «Es läuft ganz viel Zwischenmenschliches. Das auszuformulieren, ist manchmal eine Kunst und bleibt ein schwammiger Bereich.» (Interview 3) Alle Sozialarbeitenden berichten, dass sie mittlerweile Formulierungen verwenden, die übergeordnet sind und mehrere mögliche Ziele einschliessen, zum Beispiel werde als Ziel formuliert: «Ich möchte psychisch gesund bleiben» oder «Ich möchte weiterhin in meiner Wohnung wohnen können» (vgl. Interview 1). So werde eine Grauzone geschaffen und es gebe in der Begleitung mehr Handlungsspielraum.

Der IHP besitzt eine Gültigkeit von einem, zwei oder in seltenen Fällen drei Jahren. Wird festgestellt, dass eine Person weniger oder mehr Leistungen benötigt als im IHP definiert, wird in der Regel Kontakt mit dem Kanton aufgenommen und der Bedarf wird mittels einer vorgezogenen Bedarfsüberprüfung neu ermittelt. Die definierten Ziele bleiben in der Praxis aber für den beantragten und genehmigten Zeitraum dieselben und werden nicht laufend überprüft, evaluiert oder angepasst. Dies würde einen bürokratischen Mehraufwand bedeuten, da die Ziele im IHP festgelegt und an eine vorgegebene Laufzeit gekoppelt sind. Dafür fehlen den Sozialarbeitenden die Zeitressourcen. Dies spricht ebenfalls dafür, dass Ziele übergeordnet formuliert werden.

### **5.3 Dokumentation, intra- und interprofessionelle Kooperation**

Im Arbeitsalltag müssen die Sozialarbeitenden deutlich mehr dokumentieren als vor der Finanzierungsumstellung. Dies hängt einerseits damit zusammen, dass mehr Personen betreut werden und durch die eng getakteten Arbeitstage weniger Austausch im Team stattfinden kann. Weniger Austausch erfordert mehr Dokumentation. Andererseits ist der IHP zusätzlich hinzugekommen. Das IHP-Instrument hat einen beachtlichen Anteil am Anstieg. Es wird seitens der Organisationen Wert darauf gelegt, dass der IHP sorgfältig und möglichst alle Leistungen beinhaltend formuliert wird. Rückfragen durch die Fachliche Abklärungsstelle (FAS) kommen immer wieder vor und die beantragte Leistung muss in einem solchen Fall in einem Gespräch begründet werden. Die FAS kann bei Unklarheiten zusätzlich organisationsinterne Dokumentationen verlangen, um nachzuprüfen, ob Leistungen tatsächlich in der beantragten Form erbracht werden. Der Verlauf der Zielarbeit ist gleichsam zu dokumentieren. Hinzu kommt die organisationsinterne Dokumentation, die dazu dient, dass der Informationsfluss im Team aufrechterhalten werden kann, sowie die Dokumentation, die einen Krankheitsverlauf der Klient:innen über einen längeren Zeitraum aufzeigt.

Ein Sozialarbeiter beschreibt, dass heute «viel weniger Zeit für die Dokumentation vorhanden ist, gleichzeitig ist sie viel mehr geworden» (Interview 1). Die Anforderungen an die Dokumentation seien durch den IHP auch höher geworden. Die Auseinandersetzung mit der erbrachten Leistung erfordere viel Zeit und Geschick. Früher «ist es simpler gewesen, die Leistung zu begründen» (Interview 1). Es bedürfe einer gewissen Übung und guter Schreibfähigkeiten, um die Leistung im IHP umfassend darzustellen. Ein Sozialarbeitender vertritt die Ansicht, «es gibt in unserer Organisation noch Verbesserungspotenzial in der Dokumentation. Wir sind noch nicht so geübt.» (Interview 1) Eine Sozialarbeitende sieht in den gestiegenen Anforderungen an die Dokumentation einen näheren Bezug zu ihrem Beruf als Sozialarbeiterin, da sie sich «früher [...] mehr als Sozialpädagogin gefühlt [habe], durch die Dokumentation habe ich mehr sozialarbeiterische Tätigkeiten» (Interview 3). Bei den Befragungen offenbart sich, dass unterschiedlich mit der erhöhten Dokumentation umgegangen wird. So schildert eine Sozialarbeiterin, dass sie weniger umfangreich dokumentiert. «Da ganz viel nach IHP gerichtet ist, richten wir auch unsere Dokumentation danach und verzichten darauf, Zusätzliches zu dokumentieren.» (Interview 2) Eine andere Sozialarbeiterin

dokumentiert: «manchmal während den Begleitkontakten, da sonst zu wenig Zeit dafür bleibt und dies besser verrechnet wird» (Interview 3). Problematisch sei, dass die Dokumentation zu wenig abgebildet werde in der Leistung, die vom Kanton bezahlt wird. «Alles, was in Anwesenheit mit den Klienten gemacht wird, wird besser bezahlt.» (Interview 3)

Der getaktete Alltag lasse nur sehr wenig freie Zeitfenster zu, in denen dokumentiert werden kann. Da die Zeit für Dokumentation in einem Objektkostenzuschuss des Kantons verrechnet und nicht gleich vergütet werde, wie wenn man mit Klient:innen direkt im Kontakt ist, werde der Dokumentation im Alltag weniger Relevanz zugestanden.

Die Kooperation im Helfernetz habe sich seit der Umstellung des Finanzierungssystems lediglich hinsichtlich des Zeitpunkts geändert, wann diese erledigt wird. Die Sozialarbeitenden würden versuchen, Telefongespräche, Standortgespräche und andere Vernetzungen mit Beistandschaften, Psychiater:innen und Behörden zeitlich auf die Begleitkontakte zu legen, da oftmals nur dann Kapazität dafür vorhanden ist. Problematisch werde es, «wenn externe Stellen während der Begleitkontakte nicht erreichbar sind und für Vernetzungsgespräche nur Termine frei sind, welche mit anderen Begleitkontakten kollidieren» (Interview 4).

In der Kooperation mit externen Stellen würden die Sozialarbeitenden heute weniger Aufgaben übernehmen als früher. Insbesondere von Beistandschaften seien früher viele Tätigkeiten abgenommen worden, die normalerweise in das Aufgabengebiet der Beiständin oder des Beistands fielen. Da hierfür ausreichend Zeit vorhanden gewesen sei und man die Klient:innen unterstützen wollte, hätten sich Sozialarbeitende eher dazu bereiterklärt, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen. Heute seien freie Zeitfenster häufig nicht mehr vorhanden und die befragten Sozialarbeitenden könnten keine zusätzlichen Aufgaben übernehmen, die nicht dem eigenen Auftrag entsprechen.

## **5.4 Zusammenarbeit mit Klient:innen**

Aus den Interviews geht hervor, dass für die Sozialarbeitenden beim Angebot ihrer Dienstleistung die Lebensbewältigung der Klient:innen im Zentrum steht und dass das Angebot den Klient:innen und ihrem individuellen Unterstützungsbedarf gerecht werden muss.

Alle befragten Sozialarbeitenden sehen eine Veränderung in ihrer Verfügbarkeit für die Klient:innen. Früher hätten sie flexibler agieren können, wenn die Klient:innen mit Problemstellungen und Anliegen an die Sozialarbeitenden herangetreten sind. Offene Zeitfenster seien genutzt worden, um die Klient:innen in diversen Belangen zu unterstützen. Oftmals wurden allerdings auch «Aufträge entgegengenommen, die mit viel Wohlwollen verbunden waren» (Interview 3) – Aufträge, die die Klient:innen auch selbstständig hätten erledigen können, ohne Unterstützung der Wohnbegleitung. Durch die Auftragsklärung im IHP sei exakt definiert, wofür die ambulante Wohnbegleitung zuständig ist. Auch wenn dies nicht immer «starr angewendet werden kann und darf, kann mit dieser Begründung der Auftrag manchmal an den Klienten zurückgeben werden» (Interview 2). Den Klient:innen werde somit eher zugestanden, eigene Ressourcen zu aktivieren, und ihnen werde mehr Selbstbestimmung zugesprochen.

Die spezifischere Auftragsklärung im IHP grenze den Handlungsspielraum der Sozialarbeitenden ein, was sich auf die Arbeitsbeziehung auswirkt. Durch die viel stärkere Erreichbarkeit und Präsenz im Büro seien die Sozialarbeitenden für die Klient:innen zugänglicher gewesen und es hätte mehr Raum für einen Austausch gegeben. Die Sozialarbeitenden seien dadurch näher an den Klient:innen gewesen und hätten besser über ihre Biografien und Lebensinhalte Bescheid gewusst. «Früher hatte es mehr den Charakter eines Wohnhauses, wo man viel näher an den Klienten dran ist.» (Interview 1) In der Arbeitsbeziehung stellen die Sozialarbeitenden eine grössere Distanziertheit fest. Sie seien weniger präsent in der Lebenswelt der Klient:innen und führten «wenig lockere Gespräche und [...] [wissen] weniger Bescheid über das Leben der anderen Person» (Interview 2). Heute werde den Klient:innen mehr Eigenverantwortung zugesprochen. Dies begünstigt aus Sicht der Sozialarbeitenden, dass weniger Abhängigkeit vorhanden ist, da auf die Unterstützung der Wohnbegleitung weniger zurückgegriffen werden kann.

Die Begleitkontakte seien zeitlich terminiert und fänden grundsätzlich jede Woche zur gleichen Zeit statt. In diesem Zeitraum hätten die Klient:innen Zeit, ihre Anliegen zu besprechen und die Unterstützung durch die ambulante Wohnbegleitung wahrzunehmen. Da auf einen Begleitkontakt oftmals unmittelbar der nächste folge, werde es gelegentlich als herausfordernd wahrgenommen, «mit dem Kopf während dem Begleitkontakt nicht schon beim nächsten Klienten zu sein und ein natürliches Ende im Gespräch zu finden» (Interview 4).

Die Rolle der Sozialarbeitenden verschiebe sich stärker in Richtung einer Schnittstellenfunktion zwischen Helfernetz und Klient:innen, an der die Sozialarbeitenden zwar immer noch im Rahmen ihres Auftrags «reflektierende, stabilisierende und motivierende Gespräche führen, allerdings ist man stärker als früher dafür da, Angebote aufzugleisen, die dem Bedürfnis des Klienten in seiner Situation weiterhelfen können» (Interview 3).

Durch den eng getakteten Arbeitsalltag und damit verbunden weniger Erreichbarkeit für die Klientel werde das Angebot weniger niederschwellig. Klient:innen, die auf flexible Begleitkontakte angewiesen sind und spontanen Unterstützungsbedarf, zum Beispiel bei kleineren Alltagskrisen, benötigen, fielen dadurch aus der Zielgruppe des Angebots. So sei es in den früheren Strukturen möglich gewesen, «Klienten, welche nicht in das Schema F passen, in einer eigenen Wohnung zu begleiten und darauf hinzuarbeiten, dass sie Kompetenzen entwickeln, um die Wohnung halten zu können» (Interview 4). Von den Klient:innen werde viel mehr Eigenverantwortung verlangt, die aber nicht allen zugesprochen werden kann.

Im Rahmen der Begleitkontakte sei es noch möglich, «kleinere Krisen» der Klient:innen abzufangen. «Wenn die Zeit während den Begleitkontakten nicht reicht, versucht man, im Arbeitsplan etwas zu schieben oder umzuplanen, damit das Problem bearbeitet werden kann.» (Interview 2) Akute Krisensituationen zu begleiten, gestalte sich aufgrund des eng getakteten Arbeitsplans teilweise schwierig. Seien Personen akut fremd- oder selbstgefährdend, bedürfe die Situation häufig einer engeren Begleitung durch die Sozialarbeitenden. Die Koordination von Klinikeintritten, Notfallpsychiater oder Polizei sei zeitintensiv und habe zur Folge, dass andere Begleitkontakte abgesagt werden oder verkürzt stattfinden müssen.

## **5.5 Selbstbild der Sozialarbeitenden**

Die Begründung der Leistung gegenüber dem Kanton bedeutet für die Sozialarbeitenden zwangsläufig eine intensivere Reflexion mit der erbrachten Leistung, die vor Einführung des IHP-Instruments so nicht stattgefunden hat. «Es wurde mir erst dann klar, was unsere Arbeit alles beinhaltet. Davor hat man einfach gemacht, was gerade zu tun war, anhand der Handlungslogiken der Sozialen Arbeit.» (Interview 2) Das Bewusstsein für erbrachte Leistungen sei stärker. In diesem Zuge empfinden zwei der Befragten, dass mehr Professionalität in ihren Organisationen vorhanden ist als zuvor. Im Austausch um die Leistungen mit der FAS



falle es ihnen leichter, zu argumentieren, weshalb Klient:innen auf eine beantragte Leistung angewiesen sind. Sie würden auch die Grundidee als legitim erachten, sich überprüfen und kontrollieren zu lassen, «[...] fraglich bleibt aber, wohin der Trend geht» (Interview 3). Führt dies dazu, dass immer mehr Personen aufgenommen werden müssen, empfinden es alle Sozialarbeitenden als hindernd dahin gehend, professionelle Arbeit zu leisten. Derzeit sei es in den bestehenden Strukturen grundsätzlich noch möglich, professionell zu arbeiten. Mehr Begleitkontakte und damit weniger Zeitkontingente für Dokumentation, Bezugspersonenarbeit und Austausch im Team seien aus Sicht der Sozialarbeitenden indes nicht tragbar.

Auch hinsichtlich der Vernetzung mit Beistandschaften, Ärzt:innen und Kliniken wird geschildert, dass es einfacher fällt, Aufträge abzuweisen, die keine Aufgabe der Sozialarbeitenden in der ambulanten Wohnbegleitung verkörpern. Es lasse sich eine Veränderung in der Auftragszuständigkeit feststellen. «Früher habe ich die Grundhaltung des Vereins nach aussen vertreten, heute ist es die Auftragsbestimmung, die der IHP vorgibt.» (Interview 2)

Die Qualität ihrer Arbeit sieht ein Sozialarbeiter darin gefährdet, dass «bei Krankheitsausfällen viele Begleitkontakte nicht abgedeckt werden können und abgesagt oder verkürzt stattfinden müssen» (Interview 1). Dies sei nicht kompatibel mit der im IHP definierten Leistung und bewirke, dass die Arbeit nicht mehr befriedigend geleistet werden kann.

Das Angebot ihrer Organisationen wird von allen Sozialarbeitenden als sinnvoll empfunden. Allerdings stehen drei Sozialarbeitende dem IHP kritisch gegenüber, wenn es darum geht, ob dieser die beantragte und aus Sicht der Organisation benötigte Leistung vollumfänglich aufnehmen kann. «Oft geht es in den Abklärungsgesprächen mit der FAS auch um Haarspaltereien, und ich frage mich dann, wie ich etwas formulieren soll, damit ich die Leute überhaupt begleiten kann.» (Interview 4) Dieses Begründen der Leistungen mit der FAS werde teilweise als mühsam wahrgenommen und als «bazarartiges Verhandeln um Leistungen, was nicht zum Kernauftrag gehört» (Interview 4).

## **6 Diskussion der Ergebnisse und weiterführende Gedanken**

Eingebettet in einen Professionsdiskurs, der anhand von Staub-Bernasconi erläutert wurde, hat Heiner mit einem handlungstheoretischen Konzept Anforderungen an professionelles Handeln aufgezeigt, das auf Stärken und Schwächen in verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit aufmerksam machen kann. Um das Praxisfeld der ambulanten Wohnbegleitung näher zu betrachten, wurden aus alltags- und lebensweltorientierter Perspektive die Ausführungen von Obert beigezogen. Diese veranschaulichen, wo die Hauptanforderungen an professionelles Handeln in einem ambulanten sozialpsychiatrischen Kontext liegen. Auswirkungen welche «ökonomische Einflüsse» auf die Soziale Arbeit haben wurden benannt: Der Sozialen Arbeit fremde Instrumente für die Leistungsbewertung können fachliche Standards verdrängen und Zeitkontingente im Praxisalltag beschränken. Hingegen könne die Soziale Arbeit ihre Relevanz in der Gesellschaft durch das Ausweisen ihrer Leistung gegenüber der Öffentlichkeit darlegen. Problematisch für die Bestimmung von Qualitätsstandards sei, dass diese durch ökonomische Einflüsse nicht mehr durch die Soziale Arbeit bestimmt würden und die Messbarkeit von zentralen Handlungsmaximen der Sozialen Arbeit nicht möglich sei.

Für die Beantwortung der Fragestellung wird nachstehend auf einzelne in den Gesprächen mit den interviewten Personen thematisierte Aspekte eingegangen. So soll die Ausgangsfrage beantwortet werden.

Die Soziale Arbeit in der ambulanten Sozialpsychiatrie sieht sich neuen ökonomischen Herausforderungen gegenüber. Mit der Einführung des neuen Behindertenhilfegesetzes fand ein Paradigmenwechsel statt, der die Organisationen derzeit noch immer vor Herausforderungen stellt. Anhand der eng getakteten Arbeitstage ist zu konstatieren, dass die Organisationen finanziellem Druck ausgesetzt sind und dafür sorgen müssen, mit dem vorhandenen Geld professionelle Angebote zu offerieren.

Subjektfinanzierung bedeutet, dass die Leistungen am Bedarf der Klient:innen bemessen werden und nicht mehr über eine reine Objektkostenpauschale. So scheint es auch an den Organisationen zu liegen, wirtschaftlich mit den zur Verfügung stehenden Finanzen umzugehen. Ferner müssen die erbrachten Leistungen vom Kanton aber auch entsprechend ver-

gütet werden, damit ausreichend finanzielle Mittel in die Organisationen fließen. Diese Aspekte wurden in dieser Studie nicht behandelt. Sie haben indes ebenfalls Einfluss auf die Rahmenbedingungen, in denen Sozialarbeitende agieren. Ob die Finanzierung der Leistungen sich decken mit dem Aufwand, müsste in einer spezifischeren Betrachtung des IHP-Instruments sowie in den Pauschalen, die für jede erbrachte Leistung festgelegt sind, geklärt werden.

In der Praxis bekommen Sozialarbeitende Veränderungen aber unmittelbar in der Fallarbeit sowie in der **Struktur ihres Alltags** zu spüren. So sind die Arbeitstage der Sozialarbeitenden eng getaktet und bei Personalausfällen bleibt wenig Flexibilität, um spontan reagieren zu können. Zwischen den Begleitkontakten ist weniger Zeit für Aufgaben vorhanden, die neben der direkten Begleitung von Klient:innen noch geleistet werden sollten, um professionell handeln zu können. Durch die Zeiterfassung, die die erbrachte Leistung abbildet, müssen die Sozialarbeitenden ausweisen, welche Leistung am Tag und für wie lange erbracht wurde. Dass die geleistete Arbeit effektiver und effizienter als früher sein muss, lässt sich hieran gut erkennen.

Auswirkungen lassen sich vor allem anhand des IHP-Instruments festmachen. Es verkörpert das zentrale Instrument, um den Bedarf der einzelnen Subjekte zu erfassen. Der IHP ist vom Kanton vorgegeben und versucht, die Soziale Arbeit in der ambulanten Wohnbegleitung messbar und transparent abzubilden. Die Leistungen sind allerdings lediglich zu einem gewissen Grad messbar, deshalb scheint auch der IHP kein vollumfängliches Instrument zur Abbildung der professionellen Unterstützungsleistung zu sein. Seine Anwendung in der Praxis scheint positive und negative Auswirkungen auf die Sozialarbeitenden zu haben.

Eine positive Entwicklung lässt sich in Bezug auf das **Selbstbild der Sozialarbeitenden** verzeichnen. Seit Einführung des Instruments findet bei den Sozialarbeitenden eine vertiefte Auseinandersetzung mit den erbrachten Leistungen statt. Die Reflexion der erbrachten Leistung durch den gesamten Prozess des IHPs schärft den Blick auf den definierten Auftrag und ermöglicht dadurch auch Abgrenzungen der Aufgaben gegenüber externen Stellen. In der Kooperation im Hilfenetz fällt es den Sozialarbeitenden einfacher, ihre Arbeit zu begründen und deren Relevanz darzustellen. Durch dieses Bewusstsein für das eigene Angebot kann

Professionellen anderer Disziplinen etwas «Spezifisches entgegengesetzt werden» (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 9) da die Zuständigkeit des eigenen Auftrags klarer geregelt ist.

In der **Arbeit mit Zielen** hat der IHP in den befragten Organisationen die bereits vorhandenen fachlichen Zielinstrumente in den Hintergrund gerückt oder sogar verdrängt. Es wurde berichtet, dass die alten Zielinstrumente vor Einführung des Behindertenhilfegesetzes in der Praxis wenig genutzt wurden und dass ihnen dementsprechend in der Fallarbeit wenig Relevanz zugesprochen werden kann. Der IHP scheint mithin hier eine gewisse Professionalisierung in der Zielarbeit begünstigt zu haben. Gleichwohl erachten die Sozialarbeitenden dieses Instrument nicht als optimal. Gerade bei Neueintritten wird im Instrument auf umfassende Situationserfassungen, Analyse und Diagnose, wie sie in verschiedenen Prozessmodellen der Sozialen Arbeit vorzufinden sind (z.B. Kooperative Prozessgestaltung von Hochuli Freund/Stotz oder das Systemtheoretische Paradigma der Sozialen Arbeit von Obrecht) verzichtet und es wird sogleich zur Zielformulierung übergegangen. Eine tragfähige Arbeitsbeziehung, die in der Zielformulierung förderlich ist, um realistische, angemessene sowie auf den Einzelfall zugeschnittene Ziele zu erarbeiten, existiert zu diesem Zeitpunkt oftmals noch nicht. In der Folge formulieren die Sozialarbeitenden übergeordnete Ziele, um möglichst viel Handlungsspielraum in den Begleitkontakten zu erhalten. Obwohl die Ziele gemeinsam mit den Klient:innen formuliert werden, bleibt fraglich, wie partizipativ dies geschieht und inwiefern die Ziele die Klient:innen in ihrer Lebensführung unterstützen. Das Instrument ist unmittelbar an eine Leistungsfinanzierung gekoppelt und dient folglich nicht nur dem Zweck, Klient:innen in einem Arbeitsprozess zu begleiten. Für den Verfasser dieser Arbeit scheint es daher relevant, das IHP-Instrument als Ganzes zu betrachten und zu eruieren, welche Aspekte darin eine professionelle Zielarbeit behindern. Nach Wissen und Methoden der Sozialen Arbeit definierten Zielinstrumenten sollte in der Praxis mehr Relevanz zugesprochen werden als dem IHP, sofern sie eine professionelle Zielarbeit begünstigen.

Mit einer Verdichtung der Begleitkontakte hat die zur Verfügung stehende Zeit für die **Dokumentation** abgenommen. Gleichzeitig ist sie mehr geworden. Der IHP trägt einen Teil dazu bei, da er zusätzlich zur bereits täglich anfallenden Arbeit hinzukam.

Um den Informationsfluss im Team und damit eine umfassende Fallarbeit zu gewährleisten, muss ebenfalls mehr dokumentiert werden. Die Präsenz im Büro ist weniger, was gleichzei-

tig weniger Austausch im Team bedeutet. Mit der Zunahme der Dokumentation wird unterschiedlich umgegangen. Für eine Person ist der Anspruch der eigenen Organisation an die Dokumentation zu hoch, eine andere freut sich darüber, da so mehr sozialarbeiterische Aufgaben in die sozialpädagogische Arbeit einfließen. Jemand anderes betrachtet es als Übungsfeld. Die Zeitkontingente für die Dokumentation sind neben den Begleitkontakten eher knapp geworden. Es wird deutlich, dass auf Dokumentation für eine umfassende Fallarbeit, aber auch um die Leistung gegenüber der FAS ausweisen zu können, nicht verzichtet werden kann. Deshalb scheint es auch von Bedeutung, dass dieser Teil professionellen Handelns vom Kanton ebenfalls als eine anzuerkennende Leistung angesehen und entsprechend vergütet wird, damit die Organisationen ausreichend Zeitfenster für die Dokumentation im Alltag der Sozialarbeitenden einplanen können.

Durch eine eingegrenzte Aufgabendefinition im IHP und die eng getakteten Arbeitsalltage hat sich die **intra- und interprofessionelle Kooperation** dahin gehend verändert, dass die Sozialarbeitenden weniger Aufgaben übernehmen, für die sie sich nicht zuständig fühlen. Diese sind einerseits nicht in der Leistung definiert, andererseits bleiben wenige Zeitfenster, um ausserplanmässige Begleitkontakte zu übernehmen. Vernetzungsgespräche im Hilfesystem der Klient:innen werden auf die Zeitfenster der geplanten Begleitkontakte gelegt.

Die Sozialarbeitenden sind weniger verfügbar für die Klient:innen. Dies begünstigt in der **Zusammenarbeit mit Klient:innen**, dass diese sich anders organisieren, um Unterstützung zu erhalten. Prozesse der Hilfe zur Selbsthilfe scheinen so hervorgerufen zu werden und den Klient:innen wird mehr Eigenverantwortung sowie Selbstbestimmung zugesprochen. Dessen ungeachtet finden sich Klient:innen, die auf flexible Erreichbarkeit und spontane Unterstützungsleistung durch die Sozialarbeitenden angewiesen sind. Solche Klient:innen, die früher vom Angebot getragen werden konnten, kann man in den aktuellen Arbeitsalltagsstrukturen nicht mehr gerecht werden. Das ambulante Angebot scheint für solche Personen an Niederschwelligkeit zu verlieren. An dieser Stelle wäre es interessant zu untersuchen, inwiefern sich die Angebote der Organisationen verändert haben.

Durch die Finanzierungsumstellung scheint ferner ein Paradigmenwechsel in der Alltagsnähe und damit in der Beziehung zu den Klient:innen zu erfolgen. Die Aufteilung in Handlungskontexte nach Heiner verdeutlicht dies. So schien sich das Angebot der ambulanten Wohnbegleitungen hinsichtlich der reichlich vorhandenen Zeit für die Klient:innen in einem

eher lebensweltersetzenden Angebot wiederzufinden, das an einen Heimkontext erinnerte. Durch die präzisere Auftragsklärung im IHP und weniger Zeit für Kooperation, Lebenswelt und Alltagsnähe, die bearbeitbaren Probleme und mehr Dienstleistungen, die von anderen Diensten und Einrichtungen spezifisch erbracht werden anstatt von der eigenen Organisation, bewegt sich die ambulante Wohnbegleitung hin zu einem lebensweltunterstützenden Angebot, das eher einer Beratungsstelle zuzuordnen ist. Dieser Wechsel als Folge der Finanzierungsumstellung legt nahe, dass bei den Sozialarbeitenden noch ein Umdenken vorstättengehen muss.

In der vorliegenden Arbeit kann nicht beantwortet werden, in welchem Umfang das Instrument IHP **Qualitätsstandards** beeinflusst und welche Qualitätsstandards vor der Finanzierungsumstellung in den Organisationen galten. Es bleibt aber festzuhalten, dass es im Sinne professioneller Sozialarbeit wäre, wenn Organisationen und Sozialarbeitende Qualitätsmerkmale autonom definieren und nach Leitsätzen der Sozialen Arbeit entwickeln. Qualitätsmerkmale in der ambulanten Wohnbegleitung sollen nicht gezwungen sein, den vom Kanton vorgegebenen Leistungsbeschreibungen, Leistungsvereinbarungen und Zielvereinbarungen zu unterliegen. Knappe Personalschlüssel und eng getaktete Arbeitstage erschweren allerdings die organisationsinterne Umsetzung solcher Standards.

Das Behindertenhilfegesetz hat durch die Subjektfinanzierung einen starken Einfluss auf die Soziale Arbeit. Der Professionalisierungsdiskurs verdeutlicht, welche Gefahr Fremddefinitoren:innen in Bezug auf Kernaufgaben der Sozialer Arbeit haben. Im Kräftefeld, wo der Anspruch an professionelles Handeln auf gesetzliche Rahmenbedingungen trifft, entstehen Veränderungen in vielerlei Hinsicht. Um professionelles Handeln in der ambulanten Wohnbegleitung psychisch erkrankter Menschen weiter zu fördern, ist es hilfreich, sich am «Passungsmodell» (Heiner 2010: 411 f.) zu orientieren, um das Kräftefeld im Interesse der Sozialen Arbeit mitzugestalten.

Möglicherweise kann sich die Soziale Arbeit auch am Instrument IHP bedienen und dieses emanzipatorisch für ihre Zwecke nutzen. Somit würde die Soziale Arbeit versuchen anhand des Instruments im bereits bestehenden Finanzierungssystem ihre Interessen einzubringen.

## 7 Literaturverzeichnis

- Albert, Martin (2006). Soziale Arbeit im Wandel. Professionelle Identität zwischen Ökonomisierung und ethischer Verantwortung. Hamburg: VSA-Verlag.
- Beckmann, Christof (2009). Qualitätsmanagement und Soziale Arbeit. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Böhnisch, Lothar (1982). Der Sozialstaat und seine Pädagogik; sozialpolitische Anleitungen zur Sozialarbeit. Neuwied: Luchterhand Verlag.
- Brünner, Frank (2007). Die Rolle freier Träger angesichts der Ökonomisierung sozialer Dienste. In: Blanke, Hermann-Josef (Hg.) Die Reform des Sozialstaats zwischen Freiheitlichkeit und Solidarität, Tübingen: Mohr Siebek S. 209-223.
- Buestrich, Michael/Burmester, Monika/Dahme, Heinz-Jürgen/Wohlfahrt, Norbert (2008). Die Ökonomisierung Sozialer Dienste und Sozialer Arbeit. Entwicklung – Theoretische Grundlagen – Wirkungen. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Dahme, Heinz-Jürgen/ Wohlfahrt, Norbert (2015). Soziale Dienstleistungspolitik. Eine kritische Bestandsaufnahme. Wiesbaden: Springer VS.
- Dahme, Heinz-Jürgen/Wohlfahrt, Norbert (2017). Politischer Ökonomie des Sozialen. In: Kessel, Fabian/Kruse, Elke/Stövesand, Sabine/Thole, Werner. Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder. Opladen und Toronto: Barbara Budrich Verlag. S. 116-123.
- Dewe, Bernd/Otto, Hans-Uwe (2012). Reflexive Sozialpädagogik. Grundstrukturen eines neuen Typs dienstleistungsorientierten Professionshandelns. In: Thole, Werner (Hrsg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: Springer Verlag. S. 197-218.
- Finis Siegler, Beate (2009). Ökonomik Sozialer Arbeit. 2. Auflage. Freiburg: Lambertus Verlag.
- Flick, Uwe (2019). Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 9. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Flösser, Gaby/Oechler, Melanie (2006). Qualität/Qualitätsmanagement. In: Dollinger, Bernd/ Raithel, Jürgen (Hrsg.). Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 155-172.

- Fretschner, Rainer (2011). Soziales Dienstleistungsmanagement. In: Fritze, Agnès/Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hrsg.). Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit. 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft. S. 74-87.
- Galuske, Michael (2002). Flexible Sozialpädagogik. Elemente einer Theorie Sozialer Arbeit in der modernen Arbeitsgesellschaft. Weinheim: Juventa Verlag.
- Galuske, Michael (2003). Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 5. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Grunwald, Klaus/Thiersch, Hans (2003). Lebenswelt und Dienstleistung. In: Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.). Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. München/Unterschlesheim: Luchterhand Verlag. S. 67-89.
- Hansen, Flemming (2010). Standards in der Sozialen Arbeit. Berlin: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge.
- Heiner, Maja (2004): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer.
- Heiner, Maja (2010). Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten. 2. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Heiner, Maya (2012). Handlungskompetenz und Handlungstypen. Überlegungen zu den Grundlagen methodischen Handelns. In: Thole, Werner (Hrsg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. S. 611-624.
- Hielscher, Volker/Nock, Lukas/Kirchen-Peters, Sabine/Blass, Kerstin (2013). Zwischen Kosten, Zeit und Anspruch. Das alltägliche Dilemma sozialer Dienstleistungsarbeit. Wiesbaden: Springer VS.
- Horcher, Georg (2011). Strukturen und Rahmenbedingungen der Sozialwirtschaft oder Sozialen Ökonomie. In: Fritze, Agnès/Maelicke, Bernd/Uebelhart, Beat (Hrsg.). Management und Systementwicklung in der Sozialen Arbeit. 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft. S. 48-73.
- Kanton Basel-Landschaft (2021). Handbuch zur Individuellen Bedarfsermittlung. URL: [https://www.asb.bs.ch/alter-behinderung/behindertenhilfe/individuelle-bedarfsermittlung.html#page\\_section3\\_section1](https://www.asb.bs.ch/alter-behinderung/behindertenhilfe/individuelle-bedarfsermittlung.html#page_section3_section1) [Zugriffsdatum: 23. Juni 2022].
- Kanton Basel-Stadt und Kanton Basel-Landschaft (2009) Konzept Behindertenhilfegesetz. URL: <https://www.asb.bs.ch/alter-behinderung/behindertenhilfe/grundlagen.html> [Zugriffsdatum: 23. Juni 2022].



- Köngeter, Stefan (2017). Professionalität. In: Kessel, Fabian/Kruse, Elke/Stövesand, Sabine/Thole, Werner. Soziale Arbeit – Kernthemen und Problemfelder. Opladen und Toronto: Barbara Budrich Verlag. S. 87-105.
- Liesen, Christian/Wyder, Angela (2020). «Marktöffnung! Marktöffnung?» Subjektfinanzierung im Kanton Basel-Stadt und Basel-Land infolge Behindertenhilfegesetz (BHG). Version 02. URL: [https://assets.website-files.com/5f7c0fadbb3b8d3fc1867b62/5fbb8747d6eff219462b5176\\_Projekt%20Markt%C3%B6ffnung%20Bericht%20Literaturrecherche.pdf](https://assets.website-files.com/5f7c0fadbb3b8d3fc1867b62/5fbb8747d6eff219462b5176_Projekt%20Markt%C3%B6ffnung%20Bericht%20Literaturrecherche.pdf) [Zugriffsdatum: 23. Juni 2022].
- Liesen, Christian/Wyder, Angela (2021). «Marktöffnung! Marktöffnung?» Subjektfinanzierung im Kanton Basel-Stadt und Basel-Land infolge Behindertenhilfegesetz (BHG). Abschlussbericht. URL: [https://assets.website-files.com/5f7c0fadbb3b8d3fc1867b62/62027e32cdb655bd155464e4\\_SuBB\\_Markto%C3%88ffnung\\_Abschlussbericht-ZHAW.pdf](https://assets.website-files.com/5f7c0fadbb3b8d3fc1867b62/62027e32cdb655bd155464e4_SuBB_Markto%C3%88ffnung_Abschlussbericht-ZHAW.pdf) [Zugriffsdatum: 23. Juni 2022].
- Maus, Friedrich (2016). Soziale Arbeit ist (k)ein Instrument neoliberaler Politik!?. In: Müller, Carsten/ Mührel, Eric/Birgmeier, Bernd (Hrsg.). Soziale Arbeit in der Ökonomisierungsfalle? Wiesbaden: Springer VS. S. 79-94.
- Mayring, Philipp (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Meinhold, Marianne (2003). Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit: Plädoyer für einen eigenen Weg. In: Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.). Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlagen, Entwürfe und Modelle. München/Unterschlesheim: Luchterhand Fachverlag. S. 130-149.
- Merten, Roland (2017). Professionalisierung. In: Kreft, Dieter/Mielenz, Ingrid (Hrsg.). Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 8. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa. S. 737-739.
- Mieg, Harald (2016). Profession: Begriff, Merkmale, gesellschaftliche Bedeutung. In: Dick, Michael/Marotzki, Winfried/Mieg, Michael (Hrsg.). Handbuch Professionsentwicklung. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt. S. 27-39.
- Obert, Klaus (2015). Alltags- und Lebenswelt orientiertes Sozialpsychiatrisches Handeln aus Sicht der Sozialen Arbeit. In: Dörr, Margret (Hrsg.) Sozialpsychiatrie im Fokus Sozialer Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag. S. 49-64.

- Otto, Hans-Uwe (2018). Profession. In: Böllert, Karin (Hrsg.). Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 1251-1258.
- Pfadenhauer, Michaela (2003). Macht – Funktion – Leistung. Zur Korrespondenz von Eliten- und Professionstheorien. In: Miege, Harald /Pfadenhauer, Michaela. (Hrsg.). Professionelle Leistung – Professional Performance. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft. S. 71-88.
- Pfadenhauer, Michaela/ Sander, Tobias (2010). Professionssoziologie. In: Kneer, Georg/Schroer, Markus (Hrsg.). Handbuch Spezielle Soziologien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 361–374.
- Schaarschuch, Andreas/Schnurr, Stefan (2004). Konflikte um Qualität. Konturen eines relationalen Qualitätsbegriffs. In: Beckmann, Christof/Otto, Hans-Uwe/Richter, Martina/Schrödter, Mark. (Hrsg.). Qualität in der Sozialen Arbeit. Zwischen Nutzerinteresse und Kostenkontrolle. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 309-324.
- Seithe, Mechthild (2012). Schwarzbuch der Sozialen Arbeit. 2. durchgesehene und erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS für Sozialwissenschaften.
- Speck, Otto (1999). Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in der Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2007). Vom Beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. In: Zeitschrift für Soziale Arbeit in Österreich (SIÖ). 7. Jg. (2).
- Staub-Bernasconi, Silvia (2009). Der Professionalisierungsdiskurs zur Sozialen Arbeit (SA/SP) im deutschsprachigen Kontext im Spiegel internationaler Ausbildungsstandards. Soziale Arbeit – eine verspätete Profession?. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller, Silke (Hrsg.). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 21–45.
- Tabatt-Hirschfeldt, Andrea (2018). Die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit und der Umgang damit. In: Kolhoff, Ludger/Grunwald, Klaus. Aktuelle Diskurse in der Sozialwirtschaft 1. Wiesbaden: Springer Fachmedien GmbH. S. 89-110.
- Thiersch, Hans (2004). Vorwort. In: Heiner, Maya. Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Kohlhammer. S. 7-11.

- Wacquant, Loic (2009). Bestrafen der Armen. Zur neoliberalen Regierung der sozialen Unsicherheit. 2. Auflage. Opladen & Farmington Hill: Barbara Budrich Verlag.
- Witzel, Andreas (1985). Das problemzentrierte Interview. In: Jüttemann, Gerd (Hrsg.). Qualitative Forschung in der Psychologie. Weinheim: Beltz. S. 227-255.

# Interviewleitfaden

*Äusserungen sollen im Interview durch Nachfragen zusätzliches Material und weitere Details liefern (z.B. Weshalb ist das so? Was hindert dich daran? Welche Faktoren ermöglichen es? usw.)*

- Kannst du mir erläutern, was deine Aufgabe ist in der ambulanten Wohnbegleitung ist?
- Wenn du 5 Jahre zurückdenkst, stellst du Unterschiede in deiner Arbeit im Vergleich zu heute fest, in Bezug auf:

*die Struktur deines Arbeitsalltags?*

- Gibt es Veränderungen in der Struktur deines Arbeitsalltags?
  - Welche Aufgaben hast du? Wie viel Zeit hast du dafür in Bezug auf früher?
  - Falls Veränderungen festgestellt werden, wie schätzt du diese ein? Findest du die Änderungen gut oder nicht? Warum findest du sie gut/ nicht gut?
  - Konntest du helfen die Veränderungen mitzugestalten? Hattest du ein Mitspracherecht?

*die Begleitung der Klient:innen?*

- Wie schätzt du das momentane Angebot eurer Organisation für die Klient:innen ein?
- Hat sich die Beziehungsgestaltung mit den Klient:innen verändert?
- Kannst du den individuellen Bedürfnissen der Klient:innen gerecht werden?
- Können Krisensituationen von Klient:innen abgefangen werden?

*dein Handeln?*

- Kannst du mit den Klient:innen sinnvolle, realistische und auf die Bedürfnisse der Klient:innen abgestimmte, Ziele erarbeiten und verfolgen?
- Stellst du Veränderungen in der Kooperation im Hilfesystem der Klient:innen fest?
- Kannst du umfassende Interventionen planen?

*deine Einstellung zum Angebot?*

- Empfindest du deine Arbeit als sinnvoll und gesellschaftlich relevant?
- Wie charakterisierst du die Entwicklung deines Berufs in Bezug auf dein Arbeitsalltag?
  - Welche Einstellung hast du im Zuge der Entwicklungen zu deinem Beruf?

## **Ausweis der Interview-Befragungen**

Aus den folgenden Organisationen wurden Interviews mit Sozialarbeitenden durchgeführt:

- (1) Sozialarbeiter:in, Betreuung in der ambulanten Wohnbegleitung  
Ambulante Wohnbegleitung Münchenstein  
Verein für Sozialpsychiatrie (VSP), Basel-Landschaft
  
- (2) Sozialarbeiter:in, Betreuung in der ambulanten Wohnbegleitung und Teamleitungs-  
funktion  
Ambulant betreutes Wohnen  
Inclusio Plus Liestal, Basel-Landschaft
  
- (3) Sozialarbeiter:in, Betreuung in der ambulanten Wohnbegleitung  
Ambulante Wohnbegleitung, Münchenstein  
Verein für Sozialpsychiatrie (VSP), Basel-Landschaft
  
- (4) Sozialarbeiter:in, Betreuung in der ambulanten Wohnbegleitung  
Ambulante Wohnbegleitung Liestal  
Verein für Sozialpsychiatrie (VSP), Basel-Landschaft