

# Neue Auffassungen von der Qualität sozialer Leistungen

Autor(en): **Stemmle, Dieter**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA**

Band (Jahr): **64 (1993)**

Heft 8

PDF erstellt am: **10.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-811431>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

## Europäisches Netzwerk «Gedächtnis + Biografie»

Teilnehmer aus zehn europäischen Nationen haben anlässlich einer Fachtagung vom 17. bis 19. Mai im Gottlieb-Duttweiler-Institut ein «Europäisches Netzwerk Gedächtnis + Biografie» gegründet. An der Tagung, zu der das Generalsekretariat des Europarates eingeladen hatte, wurden Modelle der Erwachsenenbildung mit älteren Menschen wie das Gedächtnistraining und das biografische Lernen diskutiert.

Die Förderung der Unabhängigkeit und der gesellschaftlichen Mitwirkung im Alter sind vorrangige Ziele der Bildungsarbeit mit älter werdenden Menschen. Europäische Fachleute haben im Verlauf der dreitägigen Veranstaltung ihre Erfahrungen dargestellt, die sie im Bereich des Gedächtnistrainings und des biografischen Lernens in Bezug auf diese Ziele machen.

# FICE



INTERNATIONALE GESELLSCHAFT  
FÜR HEIMERZIEHUNG  
Sektion Schweiz

Fachtagung  
(mit Generalversammlung)

«Entwicklungen der  
stationären und  
teilstationären  
ausserfamiliären  
Betreuung im Kanton  
Bern»

#### Ort

Haushaltungsschule Pestalozziheim,  
Kistlerstr. 63, 3065 Bolligen,  
Tel. 031 922 01 22

#### Datum

Freitag, 3. September 1993

#### Programm

09.30–10.00 Kaffee  
10.00–11.00 Generalversammlung  
11.15–11.45 Übersicht über das stationäre und ausserstationäre Angebot im Kanton Bern sowie die besonderen Probleme und Perspektiven  
11.45–12.30 Besichtigung der Institution  
12.30–13.45 Mittagessen  
13.45–15.15 Dr. Keller, Referat, zum neuen Konzept der Sozialpädagogenausbildung an der BFF Bern  
15.15–15.30 Kaffeepause  
15.30–16.30 Roland Stübi, Vorstellung der Kantonalen Beobachtungsstation Bolligen

#### Beitrag

Fr. 25.– pro Person inkl. Essen, Kaffee und Getränke

#### Anmeldung

bis spätestens 15. August 1993 an:  
FICE-Sektion Schweiz  
c/o Rolf Widmer, Aadorferstr. 26b  
9545 Wängi

Teilnehmer aus Irland, der Tschechischen Republik und Schottland waren vor allem gekommen, um sich über den Stand des Gedächtnistrainings und der biografischen Bildungsarbeit in anderen europäischen Ländern zu informieren. Die ausgeprägte Praxis des Gedächtnistrainings in den Niederlanden, in Belgien und in der Schweiz beleuchteten Fachleute aus verschiedenen Blickwinkeln. Hervorgehoben wurde etwa die Bedeutung des Gedächtnistrainings für die Sprachfähigkeit, die Gefühlswelt und die Persönlichkeitsentwicklung des älteren Menschen. Eine wissenschaftliche Studie des psychologischen Instituts der Universität Basel belegte die Wirksamkeit von Kursen des Gedächtnistrainings an Migros-Klubschulen. Vorgestellt wurde auch ein Modell des Gedächtnistrainings in Altersheimen, das die geistige Beweglichkeit der Bewohner unterstützen soll.

Die biografische Dimension der Bildungsarbeit mit älteren Menschen wurde durch Beiträge aus Österreich, Deutschland, England und den Niederlanden aufgezeigt. Die grosse Bedeutung, die

der individuellen Lebensgeschichte im Lernprozess zukommt, bildete das übereinstimmende Zentrum der Ausführungen. Verschiedene Referenten wiesen auf die erprobte Praxis hin, Gedächtnistraining als besondere Möglichkeit biografischen Lernens zu verstehen: Bildung, Lebenszeit und Erinnerung seien untrennbar miteinander verbunden.

Um die Aktivitäten auf übernationaler Ebene weiterzuführen, wurde ein europäisches Netzwerk «Gedächtnis + Biografie» gegründet. Das Netzwerk soll den Erfahrungsaustausch unter den Mitgliedern fördern und Fachleute aus Ländern ohne diese spezifische Bildungspraxis über den Entwicklungsstand in Forschung und Praxis informieren. Für 1995 haben die Mitglieder des neugegründeten Netzwerks eine nächste Tagung ins Auge gefasst.

Die Tagung wurde auf Einladung des Europarates im Rahmen des Projekts Erwachsenenbildung und sozialer Wandel durchgeführt. Im Auftrag des Bundesamtes für Bildung und Wissenschaft lag die Rolle der Gastgeber, der Programm- und Tagungsleitung in den Händen des Migros-Genossenschaftsbundes, Abteilung Sozialfragen. Diese entwickelt in der Schweiz Materialien für das Gedächtnistraining und führt entsprechende Ausbildungsgänge für Kursleiterinnen und Kursleiter durch. Sie führt bis auf weiteres auch das Sekretariat des neugegründeten europäischen Netzwerkes.

## Neue Auffassungen von der Qualität sozialer Leistungen

Ergebnisse vom «Tag der Werte», 10. 5. 1993, des 5. Forum-Symposiums der LAKO und Ausblick auf die kommenden Symposiumstage im Herbst dieses Jahres.

Qualität ist der Schlüsselbegriff zwischenmenschlicher Beziehungen und damit der Arbeit von sozial Tätigen. Was der Konkurrenz in der Wirtschaft recht ist, soll der Sozialen Arbeit nicht billig sein. Qualität ist ein Wettbewerbsfaktor in der Wirtschaft. Jene Leistung, die ein optimales Verhältnis von Preis/Angebot vorzeigen kann, überflügelt die Konkurrenz. Und im Sozialen? Blicken wir zurück auf die Anfänge Sozialer Arbeit.

Ein Ursprung Sozialer Arbeit liegt im caritativen, humanistischen, liberalistischen sowie genossenschaftlichen Denken der Jahrhundertwende. Lange Zeit wurde helfen mit gelebter Nächstenliebe, gelebtem Humanismus und Gemeinschafts-

sinn gleichgesetzt. Wer so handelte, war von vorneherein gut. Viele Menschen setzten sich für Gottes Lohn und mit ideellen Zielen für die Nöte anderer ein. Qualität wurde als selbstverständlich vorausgesetzt. Und heute? Der Sozial- und Wohlfahrtsstaat, die Einrichtung von Kranken- und Sozialversicherungen haben eine Professionalisierung Sozialer Arbeit in ungeahntem Ausmass ausgelöst.

Gleichzeitig hat sich ein Markt sozialer Leistungen entwickelt. Dieser Markt folgt anderen Gesetzen als das Engagement aus Nächstenliebe und Humanismus. Nutzer und Klienten tragen Erwartungen an professionelle Helfer heran. Sie haben ein Recht auf Hilfe, und sie bezahlen dafür in Form von Versicherungsbeiträgen, Lohnprozenten oder direktem Entgelt. Damit wird Qualität auch im sozialen Bereich zunehmend zum massgeblichen Faktor. Wo Selbstverständlichkeiten und Tabus fallen, braucht es neue Perspektiven.

### 5. Forum-Symposium der LAKO / Sozialforum Schweiz

## «Für eine qualitative Entwicklung sozialer Leistungen»

30. September 1993 «Symposiumstag der Ressourcen», in Zürich

11. November 1993 «Symposiumstag der Umsetzung», in Lausanne

1. Oktober 1993 Arbeitskreis zum Thema «Geldvergaben durch Stiftungen und Sponsoring», in Zürich

12. November 1993 zum Thema «Methodik und Ethik in der Mittelbeschaffung», in Lausanne

#### Simultanübersetzung f/d und d/f

Weitere Informationen erhalten Sie bei der LAKO, Postfach 335,  
8042 Zürich 6, Tel. 01 363 40 77, Fax 01 361 49 09

Was zeichnet die Qualität sozialer Leistungen und sozialer Organisationen aus? Zum Beispiel professionelle Standards, Persönlichkeitsentwicklung und Vernetzung. Wir sozial Tätigen sollten unsere Dienstleistungen vermehrt als Produkt sehen. Dieses umfasst sowohl materielle als auch immaterielle Werte. Ein Altenheimplatz zum Beispiel hat für den Nutzer einerseits einen ganz konkreten Alltagsbewältigungswert und andererseits eine zentrale Bedeutung für seine Lebensqualität. Die Qualität ihrer Leistungen wird durch Nutzer verglichen. Sie treffen eine Auswahl. Diese lässt sich durch die Entwicklung professioneller Standards steuern, indem zum Beispiel Qualitätszertifikate für Altenheime ausgestellt werden.

Soziale Arbeit bewegt sich im Bereich von Werten. Sie steht in ideologischen und ideellen Zusammenhängen. Diese werden von sozial Tätigen in der Regel hochgehalten. Es gibt aber auch die Zusammenhänge der Organisation und der Mitarbeitenden. Hier ist das Bewusstsein erst am Aufkeimen. Ob eine Organisation öffentliche Anerkennung erhält oder nicht, dafür wird in Zukunft entscheidend sein, was die Mitarbeitenden tatsächlich leisten. Diese Leistung kann Gelder zum Fließen bringen. Bewusstes Erzielen von Qualität heisst in der Marktsprache der Wirtschaft Marketing der Werte. Marketing erfordert die authentische Einschätzung der Klientenbedürfnisse, es erfordert Führung, und es bedeutet, Mitar-

beitende bei der Leistungsplanung und -erstellung miteinzubeziehen. Die Soziale Arbeit braucht «erwachsene» Menschen, die über ihre Arbeit sprechen können, denen es ermöglicht wird, mit ihrer Arbeit zu wachsen. Das bedeutet, in sozialen Organisationen muss der Persönlichkeitsentwicklung Raum gegeben werden. Erst dann können die Mitarbeitenden mit und an der Persönlichkeit ihrer Klienten arbeiten.

In der sozialen Welt gibt es eine dominante Form der Konkurrenz. Köpfe werden heiss geredet, wenn es darum geht, Anteile am finanziellen «Kuchen» zu erkämpfen. Diese Form der Konkurrenz setzt «Leitplanken» dafür, wie das Netz sozialer Hilfe, von dem wir sozial Tätigen so gerne sprechen, geknüpft wird. Der soziale Bereich zeichnet sich nicht gerade durch eine hohe Kultur der Vernetzung aus. Doch genau hier, bei der Koordination sozialer Leistungen, könnte vermehrt Integrationswirkung entfaltet werden. Eine Beratungsstelle kann zum Beispiel daran beurteilt werden, wie viele aktive Beziehungen sie zu anderen Institutionen aufrecht erhält, die sie bei der Beratung zuzieht, beziehungsweise, an die sie Klienten erfolgreich weiterweist. Die Vernetzung zwischen Institutionen muss gepflegt werden, von Mensch zu Mensch, von sozial Tätigen zu sozial Tätigen.

Dieter Stemmler, Geschäftsführer der LAKO / Sozialforum Schweiz

hen sich auf das Tätigkeitsfeld der Stiftung, wobei die spezifischen Leistungen in den einzelnen Wirkungsfeldern wie folgt gegliedert sind:

#### Umweltkontrolle

Architektonische Überprüfung von Zimmern, Wohnungen und ganzen Gebäuden im Hinblick auf Installationen von ferngesteuerten Türen, Fenstern, Rolläden, Liften, Notrufapparaten usw.

#### Schnittstellen für Computer

Installation technischer Hilfsprogramme für IBM- und Macintosh Personalcomputer mit speziellen individuell angepassten Tastaturen, die dem Benutzer den Gebrauch eines Standardcomputers erlauben. Einrichten und Programmieren der PC's entsprechend den Bedürfnissen des Benutzers, Tests für Erweiterungen der Anwendungsbereiche.

#### Kommunikation für Personen ohne Lautsprache

Wahl der technischen Hilfsmittel mit geeigneten Verständigungs-codes, körpergerechte Anpassungen, Massnahmen zum Erkennen, Verbessern oder Beheben gestörter Verständigung und der Übermittlung von Informationen.

#### FST-Ausbildung

In den Bereichen «Kommunikation für Personen ohne Verbalsprache» und «ergonomische Schnittstellen zur Benützung eines Computers» bietet die FST zwei neue Kurse an. Für den Kurs «Umweltkontrolle» hat sich nichts geändert; das Programm ist identisch mit dem der letzten Jahre.

Diese neu eingeführten Kurse wurden anfangs 1993 zum ersten Mal organisiert, und nicht weniger als 50 Personen besuchten den einen oder anderen davon. Auch die routinierten Teilnehmer hatten hier die Möglichkeit, ihre Erfahrungen zu festigen und ihr Wissen zu vervollständigen. Die weniger erfahrenen Teilnehmer haben festgestellt, dass die behandelten Themen in breitem Masse zur optimalen Anwendung von Telethesen des entsprechenden Bereichs beitragen konnten.

Für Auskünfte steht Ihnen Frau Kathrin Roth jederzeit zur Verfügung.

#### Kursdaten:

**Kommunikation:** Globale Ansicht der augmentativen Kommunikationshilfsmittel für Personen ohne sprachliche Ausdrucksmöglichkeiten (4 Tage; Preis: Fr. 630.-, Mittagessen und 1 Abendessen inbegriffen). Französisch: 26.-29. Oktober 1993. Deutsch: 16.-19. November 1993.

**Umweltkontrolle:** Anwendungsmöglichkeiten der Umweltkontrolle (2 Tage; Preis: Fr. 400.-, Mittagessen inbegriffen). Französisch: 11. und 12. Oktober 1993. Deutsch: 6. und 7. September 1993 / 1. und 2. November 1993.

**Informatik:** Ergonomische Sondereingabesysteme für Computer (3 Tage + 1 Tag Anlehre auf einem der vorgestellten Hilfsmittel): Preis: Fr. 530.-, Mittagessen und 1 Abendessen inbegriffen). Französisch: 19.-21. Oktober 1993. Deutsch: 9.-11. November 1993.

#### Raum zum Kennenlernen und Ausprobieren von Software

Im Bereich der Sonderpädagogik werden immer häufiger Computerapplikationen eingesetzt. Die Zahl der Lehrer und Therapeuten, die tagtäglich davon Gebrauch machen, nimmt ständig zu. Vor einigen Jahren gründete die Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren

## 10 Jahre Schweiz. Stiftung elektronischer Hilfsmittel für Behinderte

### Aus dem Jubiläumsbericht:

#### Technik und Behinderung

Die ungebrochene Erfinderkraft des Menschen lässt bisweilen die Frage aufkommen, ob sich die Technik nicht einmal gegen ihn wenden könnte. Freunde einfacher Antworten werden vorab unterscheiden wollen zwischen «Maschinen des Todes» und «Maschinen des Lebens», welche eine Vielzahl von echten und von scheinbaren Bedürfnissen befriedigen.

Dabei scheint es, als sei jegliche Anwendung von Hilfsmitteln zur verbesserten Funktion eines geschädigten menschlichen Organismus erlaubt. Diese Erklärung allein wäre ein Trugschluss. Allzu gegenwärtig ist die grundlegende Unfähigkeit des gesunden Menschen, sich seiner unzähligen und komplexen Fähigkeiten bewusst zu sein. Mögen Theoretiker das sogenannte «normale» Leben als eine Art Wunder mit besonderem Facettenreichtum darstellen, gelingt es doch selten, dieses Wunder in seiner ganzen Pracht zu erleben.

Ein gesunder Mensch, der einer behinderten Person begegnet, wird sich seiner eigenen Privilegien bewusst. Das ruft Schuldgefühle hervor und verleitet zu einem vorschnellen Helfertum, ohne sich mit dem Menschen auseinandergesetzt zu haben. Die Beziehung bleibt oberflächlich, und schliesslich ersetzt ein technisches Hilfsmittel den zwischenmenschlichen Dialog.

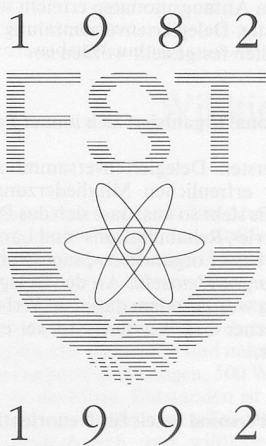
Die Technik ist ein Hilfsmittel mit besonderer Faszination. Sie darf aber nie zum Selbstzweck werden für Menschen, die sich dem Nächsten wirklich verpflichtet fühlen.

#### Die Dienstleistungen der FST

Mit dem Vollzug des Stiftungszweckes sind die Aufgaben des FST-Teams gewachsen. Verände-

rungen in der Gesellschaft, im Sozialwesen, ebenso der technische Fortschritt bedingen Schweregewichte im Leistungskatalog.

Die FST unterscheidet unentgeltliche und bezahlte Dienste. Im Rahmen der kostenlosen Leistungen führt die FST einen Angebotskatalog, eine Bibliothek mit umfangreicher Dokumentensamm-



lung, begleitet Besucher durch die Ausstellung und leiht neues Testmaterial aus. Die bezahlten Dienste umfassen Bedürfnisabklärungen bei Behinderten. Nachdem ein Material-Entscheid getroffen worden ist, folgt eine Testphase. Benutzer und ihre Bezugspersonen erhalten eine Einführung für Anwender, wobei sich herausstellen soll, wie nutzbringend ein Gerät oder ein gewähltes Material in der Praxis ist. Das FST-Team sorgt später für den Unterhalt oder passt die Hilfsmittel an ein verändertes Umfeld an. Die Stiftung verwaltet das Schweizer Telethesen-Depot des Bundesamtes für Sozialversicherung BSV. Die Inhalte eines umfangreichen Jahreskurs-Kalenders bezie-