

Michael Fehlau

Input am 20.06.2022, Fachtagung Digitalisierung. „503 Service unavailable –Digitales Angebot im Aufbau“. Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe: Wo sie steht und wie wir sie in Zukunft gestalten (müssen)

Digitalisierung der Hilfeplanung in der Wohnungsnotfallhilfe

Zum Einstieg ...

„In unserer Software steckt geballtes Know-how, nicht nur technisch, sondern auch fachlich. Unsere Fachberater stimmen technische Verfahren und Organisation perfekt aufeinander ab. Wir realisieren digitale Prozesse gezielt dort, wo sie Fachkräfte von Routinearbeiten entlasten und Hilfebedürftigen zugutekommen“ (PROSOZ o.J.).

„Mit der Ablösung des bestehenden Computer-Fachverfahrens PROSA durch das neue ProSoz ist eine immense Mehrbelastung entstanden, die die Beschäftigten nicht mehr leisten können: u.a. Doppelte Buchführung, unzureichende fachliche Unterstützung, hoher Zeitdruck“ (ver.di. Landesbezirk Hamburg 2019).

„Wie gesagt, man kann viel machen, digitalisieren, digitalisieren, aber wenn es dann nicht funktioniert, nicht praktikabel ist und mehr Zeit frisst wie eigentlich gewünscht, dann macht es wenig Sinn“ (Fachkraft Soziale Arbeit).

Hilfeplanung

Fachverfahren und Prozess einzelfallbezogener Hilfen (Freigang 2009)

- **Anamnese:** Suchendes Herantasten und Erkunden des Falls
- **Soziale Diagnostik:** Vorläufig Problemannahmen definieren
- **Intervention:** Zieldefinitionen finden und problemlösende Handlungswege beschreiten
- **Evaluation:** Überprüfen erreichter Ziele

Begriff *Hilfeplanung* ist missverständlich, es geht „eher um die Organisation von Aushandlungs- und Verständigungsprozessen als um Planung. Problemdefinitionen müssen ebenso ausgehandelt werden wie die Ziele“ (ebd., S. 106)

In der Wohnungslosennothilfe: „Zur Durchführung der erforderlichen Maßnahmen ist in geeigneten Fällen ein Gesamtplan zu erstellen“ (§ 68 (1) SGB XII).

Falldokumentation als Element der Hilfeplanung

Falldokumentation Sozialer Arbeit erfüllt unterschiedliche Funktionen ...

- **Erinnerung:** Informationen werden festgehalten, um sie in arbeitsteilig organisierten Unterstützungsprozessen dauerhaft verfügbar zu machen
- **Fachlich-methodische Orientierung:** Formalisierte Dokumentationsinstrumente lenken Aufmerksamkeit und strukturieren Kommunikation sowie kontinuierliche Hilfeprozesse
- **Kontrolle:** Einhaltung fachlicher und rechtlicher Standards
- **Administration:** Archivierung und Koordination von Organisationswissen
- **Repräsentation und Legitimation:** Nachweis und Zahlbarmachung erbrachter Leistungen gegenüber Dritten
- **Absicherung** im Kontext von Haftungsfragen

(Ley/Reichmann 2020; Merchel 2019; Ames 1999)

- Falldokumentation bewegt sich im spannungsvollen Schnittfeld fachlicher und organisationaler Funktionen im institutionellen Rahmen des jeweiligen Tätigkeitfeldes
 - **Fachlich:** Vereinheitlichung methodischer Standards in der Fallarbeit und Legitimation erbrachter Leistungen
 - **Organisational:** Koordination, Qualitätssicherung und Abrechenbarkeit von Leistungen
 - **Institutionell:** Regulation der Abläufe im Sinne ...
 - tätigkeitsfeldbezogener rechtlicher Bestimmungen, Konzepte, Leistungsverträge ...
 - von auf Dauer gestellten sozial wirksamen Regeln im beruflichen Alltag
- Instrumente sind institutionell ‚voreingestellt‘ und strukturieren in ihrer Verwendung so die Aushandlungs- und Verständigungsprozesse im Prozess der Hilfeplanung mit

Digitalisierung

- Einführung erster Computer in bereits Mitte der 1960er Jahre für administrative Zwecke (Ames 1999)
- Ab den 1980er Jahren: breite Verwendung bei öffentlichen Trägern zur „Verwaltung und finanziellen Abwicklung der Hilfen“ (Ley 2021, S. 29)
- 1990er Jahre: Fachanwendungen werden um Funktionen zum Controlling und zur Hilfeplanung sowie Falldokumentation erweitert (ebd., S. 30)
- Ab der Jahrtausendwende: Komplettsysteme, die organisatorische und fachliche Funktionen integrieren (ebd.; Kreidenweis 2018)
- Gegenwärtig: unüberschaubares Spektrum an umfassenden Systemen, spezifischen Instrumenten und ‚selbstgestrickten‘ Anwendungen (Reichmann & Ley 2020)
- In Deutschland (noch) ‚Zukunftsmusik‘: Systeme mit algorithmisierter Entscheidungsfindung (z.B. Risikodiagnostik) (Gillingham 2019)

Potenziale von Digitalisierung der Hilfeplanung

- Verbesserte ‚Ordnung‘ von Aufzeichnungen (Lesbarkeit, Einheitlichkeit)
- Zentrale Speicherung großer Datenmengen
- Schnelle und variable Verknüpfung und Berechenbarkeit von Daten zu Informationen
- Dezentraler, arbeitsteiliger und organisationsübergreifender Zugriff auf Informationen
- Kooperative Vernetzung
- Aktive Bearbeitungs- und Erinnerungsfunktionen
- (Teil-)Automatisierung von Arbeitsabläufen
- Mehr Zeit für eine gut informierte Interaktionsarbeit

Risiken von Digitalisierung der Hilfeplanung

- Erhöhter „Zwang zur Exaktheit“: „eindeutigeres und damit auch konflikträchtigeres Nutzungskonzept – etwa durch Pflichtfelder, vorgegebene Kategorien, begrenzten Freitext etc.“ (Ley/Seelmeyer 2014, S. 52)
- Prozesse der Datenverarbeitung und die Erzeugung von Metadaten bleiben weitgehend intransparent
- Deutlich erweitertes Potenzial „der Steuerung und des Controlling“ fachlicher Kernprozesse (ebd.)
- Ausweitung einer unsichtbaren Leser*innenschaft

- Wirkungs- resp. ergebnisorientierte Standardisierung der Hilfeprozesse
- Einschränkungen fachlicher Spielräume bei der Aushandlung von Problem- und Zieldefinitionen durch vorgegebene Kategorien
- ‚Zwang‘ zur Vereindeutigung, Ausblendung von Widersprüchen und Nicht-Wissen
- Fragmentierung des Fallwissens: Erschwerte Integration einer großen Menge gesammelter, unterschiedlicher Informationen zu in einem sinnhaften ‚Gesamtbild‘
- Defensive Dokumentation im Kontext vermehrter Kontrollverfahren und individueller Zurechenbarkeit
- Probleme im Bezug zu Datenschutz und –souveränität
- Mehr statt weniger Zeitaufwand

(Ley/Reichmann 2020; Büchner 2018; Grosser 2017; Polutta 2015)

Dokumentationssysteme als digitale Techniken

- An Geräte gebunden (z.B. Ein- und Ausgabegeräte; Server, Drucker, ...)
 - Neben instrumenteller auch symbolisch-ästhetische Bedeutung (Hörning 1985)
- Infrastrukturelle Einbettung: Strom, Internet, ...
 - Tritt z.B. im Zusammenbruch hervor (Star/Ruhleder 2017)
- Einbindung neuer Akteur*innen: Programmierung, Wartung, Help-Desk, Administration (Wo sind die Adressat*innen?)
- Trennung von planenden (programmierenden), ausführenden und kontrollierenden Tätigkeiten (Beckmann 2020)
- Pfadabhängigkeit bei organisationaler Entscheidung für ein System: ‚Trägheit‘ ggü. Veränderung (Ley/Reichmann 2020)

Digitalisierte Hilfeplanung in der Wohnungslosenhilfe?

- In der Fachdebatte Sozialer Arbeit bislang ein blinder Fleck
- Keine Übersicht zu verwendeten Systemen und deren Verbreitung im Tätigkeitsfeld
- Bislang keine Forschung zu ...
 - Entwicklungsprozessen der Systeme
 - Organisationalen Einführungsprozessen
 - Auswirkungen auf die fachlichen Hilfeprozesse
 - Sichtweisen und Stellung der Adressat*innen

Literatur

Ames, Natalie (1999): Social work recording: a new look at an old issue. In: Journal of Social Work Education 35 (2), S. 227-237

Beckmann, Christof (2020): Labour-Process und Soziale Arbeit in Zeiten der Digitalisierung. In: Widersprüche (53), 4, S. 49-61

Büchner, Stefanie (2018a): Fallsoftware als digitale Dokumentation. Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation. In: Neuhaus, Lukas/Käch, Oliver (Hrsg.): Bedingte Professionalität – Professionelles Handeln im Kontext von Institution und Organisation. Weinheim: Beltz Juventa, S. 240-269

Freigang, Werner (2009): Hilfeplanung. In: Michel-Schwartz, Brigitta (Hrsg.): Methodenbuch Soziale Arbeit. Basiswissen für die Praxis, 2., überarb. u. erw. Aufl. Wiesbaden: Springer VS, S. 103-120

Gillingham, Philip (2019): Decision Support Systems, Social Justice and Algorithmic Accountability in Social Work. A New Challenge. In: Practice, S. 1-14

Grosser, Caroline (2017): Fragmentierung statt Zusammenführung – Standardisierte Wissensbildung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie. In: Messmer, Heinz (Hrsg.): Fallwissen. Wissensgebrauch in Praxiskontexten der Sozialen Arbeit. Opladen/Berlin/Toronto: Budrich, S. 49-62

Hörning, Karl H. (1985): Technik und Symbol. Ein Beitrag zur Soziologie alltäglichen Technikumgangs. In: Soziale Welt 36 (2), S. 186-207

Kreidenweis, Helmut (2018): Sozialwirtschaft im digitalen Wandel. In: Kreidenweis, Helmut (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos, S. 11-26

Ley, Thomas (2021): Zur Informatisierung Sozialer Arbeit. Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss von Dokumentationssystemen. Weinheim/Basel: Beltz Juventa

Ley, Thomas/Reichmann, Ute (2020): Digitale Dokumentation in Organisationen Sozialer Arbeit. In: Kutscher, Nadia et al. (Hrsg.): Handbuch Digitalisierung und Soziale Arbeit. Weinheim: Beltz Juventa, S. 241-254

Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2014): Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. Zu den Auswirkungen digitaler Fach-Anwendungen. In: Sozial Extra, 4, S. 51-55

Merchel, Joachim (2019): Pädagogische Dokumentation zwischen Etikettierung und Ausweis fachlichen Handelns. In: Henes, Heinz/Trede, Wolfgang (Hrsg.): Dokumentation pädagogischer Arbeit. Grundlagen und Methoden für die Praxis der Erziehungshilfen, 2. Aufl. Regensburg: Walhalla, S. 15-41

Polutta, Andreas (2015): "Technologies of Care" und wirkungsorientierte Steuerung. Zu aktuellen Transformationsprozessen in der Sozialen Arbeit. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren, S. 56-73

Star, Susan Leigh/Ruhleder, Karen (2017): Schritte zu einer Ökologie von Infrastruktur. Design und Zugang für großangelegte Informationsräume. In: Gießmann, Sebastian/Taha, Nadine (Hrsg.): Susan Leigh Star. Grenzobjekte und Medienforschung. Bielefeld: transcript, S. 359-401