

# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste (QLS)

Simon Steger, wissenschaftlicher Mitarbeiter BFH

# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

## Ausgangslage

- ▶ «Die Gesundheits- und Fürsorgedirektion steht den Sozialdiensten und den Gemeinden zur Verbesserung der Situation beratend zur Verfügung» (Art. 80e, Abs. 3 SHG)
- ▶ Die Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit, hat in Zusammenarbeit mit der GEF einen Qualitäts- und Leistungscheck für Sozialdienste als Beratungsinstrument entwickelt, mit dem die *intern beeinflussbaren, kostenrelevanten Faktoren* analysiert werden können.
- ▶ Für Gemeinden, die sich im Malus-Bereich befinden, ist das Instrument *freiwillig* einsetzbar und *unentgeltlich*.

# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

## Instrument

- ▶ Der Qualitäts- und Leistungscheck (QLS) besteht aus zwei Teilen:
  - a) Kennzahlenanalyse (Benchmarking, «harte» Daten)
  - b) Online-Befragung Mitarbeitende (Selbstbeurteilung Sozialdienste, «weiche» Daten)
- ▶ Der QLS basiert auf einem fundierten, durch die BFH erstellten Indikatorenset, das die qualitäts-, leistungs- und die kostenrelevanten Dimensionen in der wirtschaftliche Sozialhilfe abbildet. Leitfrage: **Welche *intern* beeinflussbaren Qualitäts- und Leistungsaspekte wirken sich positiv auf die Kosteneffizienz aus?**
- ▶ Die BFH erstellt einen Auswertungsbericht, der die Erkenntnisse aus den Analysen zusammenfasst und den Sozialdiensten Handlungsempfehlungen gibt.

# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

## Annahmen

- ▶ Mit der Einführung des Bonus-Malus-Systems ist die Kernannahme verbunden, dass rund *20% der Kosten* in der wirtschaftlichen Sozialhilfe *intern* beeinflusst werden können.
- ▶ Faktoren wie Kostenbewusstsein, effiziente Abläufe, Kosten- und Einnahmenkontrolle (z.B. Erlösbewirtschaftung), gezieltes Management und fachliche Integrationsbemühungen wirken sich positiv auf Kosteneffizienz aus.
- ▶ Der Sozialdienst als Organisation ist u.a. ein System von Prozessen. Dazu gehören Kernprozesse (Sozialhilfe), Managementprozesse (Führung) und Supportprozesse (Administration).

## **Kernprozesse**

### **Wirtschaftliche Sozialhilfe**

- Intake (Zuständigkeit, Anspruchsberechtigung, Aufnahmeverfahren)
- Bemessung wirtschaftliche Sozialhilfe (GBL etc., Kürzungen, Verfügungen)
- Erlösbewirtschaftung

### **Persönliche Sozialhilfe**

- Abklärung, Problem-/Ressourcenanalyse, Diagnostik
- Planung und Durchführung der Hilfe
- Sozialarbeiterische Handlungskonzepte
- Fallbezogene Evaluation
- Interne Richtlinien, Arbeitshilfen und Instrumente

## **Managementprozesse**

- Aufbauorganisation
- Ablaufstrukturen
- Systemsteuerung (Fallzuweisung, Fallsteuerung)
- Qualitätsmanagement/Controlling
- Monitoring

## **Supportprozesse**

- Administrative Unterstützung
- Missbrauchsprävention
- Buchhaltung / Buchungsprozess
- Bereitstellung Infrastruktur (EDV, Fallführungssystem, Arbeitsmittel)
- Leistungen Dritter (Externe Fachexpertise)


## **Situative intern nicht beeinflussbare Faktoren**

# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

## Online-Fragebogen

### Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

#### 1.2.3. Anspruchsberechtigung (3)

Die Sozialhilfe-Unterstützung wird in jedem Unterstützungsfall nach dem Vier-Augen-Prinzip  überprüft.

Trifft überhaupt nicht zu				Trifft vollumfänglich zu		Keine Antwort / Weiss nicht	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

QLS\_01\_02\_03\_08

# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

## Entwicklung

- ▶ Der QLS wurde von der BFH in Zusammenarbeit mit der GEF sowie mit Sozialdienstleitenden entwickelt.
- ▶ Im November 2013 wurde der Fragebogen in vier Pilotsozialdiensten getestet. Die Rückmeldungen sind positiv.
  - Der Fragebogen deckt die relevanten Dimensionen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe ab.
  - Der Fragebogen regt zur Reflexion der eigenen Tätigkeit und Organisation an
- ▶ Ein Kennzahlenvergleich mit dem Benchmark bestehend aus dem Durchschnitt von drei Bonus-Sozialdiensten wird möglich.

# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

## Auswertungsbericht

Frage	Eigener Sozialdienst			Benchmark		
	Durchschnitt	Keine Antwort/ Weiss Nicht (in%)	N	Durchschnitt	Keine Antwort/ Weiss Nicht (in%)	N
Die Organisation der Erlösbewirtschaftung (wer, was, wie, wann) ist verbindlich geregelt.	4.3	0.0	4	4.5	18.3	60
Die Regelungen der Erlösbewirtschaftung werden in der Praxis eingehalten.	4.3	25.0	4	4.4	20.0	60
Leistungsansprüche, die der Sozialhilfe vorgelagert sind, werden in jedem Unterstützungsfall anhand einer Checkliste oder eines Instruments (EDV_Tool) abgeklärt.	4.3	0.0	3	4.9	2.8	36
Allfällige Ansprüche auf Sozialversicherungsleistungen werden in jedem Unterstützungsfall geprüft und schriftlich dokumentiert.	4.3	0.0	3	4.8	0.0	36
Freizügigkeitsguthaben bei Pensionskassen werden in jedem Unterstützungsfall abgeklärt.	2.7	0.0	3	3.5	2.8	36



# Qualitäts- und Leistungscheck Sozialdienste

## Beurteilung des QLS

- ▶ Der QLS zeigt auf, wo Sozialdienste ihre Kosteneffizienz aktiv verbessern können. Er verbindet «harte» Daten (Kennzahlen) und «weiche» Daten (Selbstbeurteilung).
- ▶ Der QLS bezieht sich auf die *intern* beeinflussbaren Faktoren, nicht auf externe Faktoren wie das Bonus-Malus-Modell.
- ▶ Der QLS ist ein Analyseinstrument, d.h. die BFH gibt im Auswertungsbericht Handlungsempfehlungen. Die Umsetzung liegt jedoch beim Sozialdienst.
- ▶ Die Umsetzung der kostenrelevanten Verbesserungsmaßnahmen benötigt intern Zeit und Ressourcen. Positive Wirkungen können mittelfristig erzielt werden.
- ▶ Es besteht kein *direkter* Zusammenhang zur Bonus-Malus-Berechnung und -Einstufung.

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

# Rückfragen zum QLS

## Kontakt und Erreichbarkeit

- ▶ **Prof. Daniel Iseli**

Dozent und Projektleiter

Erreichbar jeweils Mo, Mi-Fr

- ▶ **Kontaktadresse**

Berner Fachhochschule

Fachbereich Soziale Arbeit

Hallerstrasse 10

3012 Bern

Tel. direkt: +41 31 848 36 64

[daniel.iseli@bfh.ch](mailto:daniel.iseli@bfh.ch)