



Unterstützung von Professionalisierungsprozessen durch IT - Zwischen digitaler Falldokumentation und organisationalem Wissensmanagement

Prof. Dr. Udo Seelmeyer

Dies Academicus

11.05.2017

Ablauf

- **Kurze Vorstellungsrunde:
Verbindung zum Thema, Fragen, Interessen**
- **Kurzer Impulsvortrag**
- **Gemeinsame Diskussion**

Professionalisierung und Informationstechnologien

- **Professionalität**
Relationierung von unterschiedlichen Wissensformen
- **Informationstechnologien**
Verarbeitung von Wissen

Professionalisierung und Informationstechnologien

Fachliches Wissens in/mit/durch Informationstechnologien:

1. Ebene der individuellen Fallarbeit

digitale Fachanwendungen für Diagnose, Assessment, Hilfeplanung, Dokumentation und Evaluation der Hilfen

2. Ebene von organisationalem Wissensmanagement

häufig noch nicht durch IT unterstützt, wenn dann z.B. in Form von Intranets

Was wird in Fach-Software zum Gegenstand (gemacht)?

- Verwaltung und Abrechnung von Hilfen
- Dokumentation zu den verschiedenen Phasen der Fallbearbeitung, des ‚Case-Management‘
- Fachliches und betriebswirtschaftliches Controlling / Erzeugung von steuerungsrelevanten Informationen
- Beteiligung der Klienten (erst in Ansätzen)
- Unterstützung von Prozessen durch Checklisten, Workflows

→ **Fallbezogene Informationen, Kommunikation, Prozesse**

Widersprüchliche Anforderungen am Beispiel der Hilfeplanung

„Hilfeplanung kann nicht gleichzeitig ein Instrument zur reflexiven Gestaltung des Hilfeprozesses und der Wirkungsmessung im Dienste des Controllings sein. Wird das Hilfeplangespräch mit widersprüchlichen Anforderungen belastet, wirkt sich dies auf die Qualität des Verfahrens und die Beteiligungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche nachteilig aus.“

Allbus et al. 2009: 6

- (Wie) lassen sich diese Aspekte in Fachsoftware verfahrensförmig und informationsbezogen sinnvoll voneinander separieren?

Softwaregestützter Fallbearbeitung als Dokumentationspraxis

Funktionen von Dokumentation:

- Professionalisierung der Fallbearbeitung durch Methodisierung des fachlichen Handelns
- Evaluation mit dem Ziel des organisationalen Lernens (Qualitätsentwicklung)
- Speicherung des Organisationswissens
- Zurechenbarkeit von Verantwortung
- Legitimationsfunktion gegenüber Öffentlichkeit (Leistungs- und Wirkungsnachweis)

→ Verändern sich durch softwaregestützte Fallbearbeitung

Vgl. Seelmeyer/Ley 2014, Merchel 2004

Formalisierung durch Dokumentation

Dokumentation hat Einfluss auf die Konstruktion des Falls:

„Form und Inhalt sind gerade beim Dokumentieren eng aufeinander bezogen. Das auf einem Formular vorgegebene Schema für einen Hilfeplan, zum Beispiel, entscheidet schon wesentlich darüber, was dokumentiert werden soll, auch über die erwartete Gewichtung, über Nebensächliches und Hauptsächliches, über zugelassene Auslassungen und die zulässige Ausführlichkeit bei der Beschreibung eines Tatbestandes.“

(Blandow 2004: 43)

Implikationen IT-gestützter Dokumentation

- Erhöhte Transparenz und Zurechenbarkeit („Panoptikum“)
- Verstärkter Zwang zur Exaktheit (Pflichtfelder, etc.)
- Von Informationssammlung zur Lenkung von Prozessen
- Differenzierte Formen standardisierter Leistungsdokumentation für Steuerung nach innen und Legitimation nach außen
- Zunahme von Kategorisierung und Typisierung von AdressatInnen und der damit verbundenen Gefahr etikettierender Zuschreibungen
- unklare Folgen:
 - umfangreiches Dokumentieren als „Absicherungshandeln“ **oder**
 - Minimaldokumentation um Offenheit in der Fallbearbeitung zu erhalten

Vgl. Seelmeyer/Ley 2014

Professionelles Ermessen und Entscheiden

- Fallbearbeitung ist nur begrenzt standardisierbar und erfordert Ermessensspielräume für die Professionellen.
- Software hat potentiell Einfluss auf die Ausgestaltung von Ermessensspielräumen auf den Ebenen
 - 1) der Situationsdefinition (Diagnose/Assessment),
 - 2) der Einschätzung des Hilfebedarfs und
 - 3) der Entscheidung über Art und Ausgestaltung einer angemessenen Hilfe.
- Einschränkungen der Ermessensspielräume sind besonders schwerwiegend, wenn Kategorisierungen auf der Ebene der AdressatInnen verbunden werden mit einer Standardisierung auf der Ebene der Hilfeangebote.

IT-gestützte Dokumentation und professionelles Ermessen

- Bildet Fach-Software fachliche Konzepte ab und sind diese auch den NutzerInnen bewußt, dann führt dies tendenziell zu einer höheren Qualität der Hilfeerbringung.
- Wenn der fachliche Bezugsrahmen den AnwenderInnen nicht deutlich ist, wird die Nutzung als Steigerung der zeitlichen Belastung erfahren
- Die mit der Software einhergehende Formalisierung kann sowohl ermächtigend, als auch restringierend wirken

Quelle: Høybye-Mortensen 2015

Gute Soziale Arbeit durch kompetente Einbindung digitaler Technik

These:

Digitale Technik, etwa in Form von Fachsoftware zu Dokumentation und Hilfeplanung, wird immer weiter und tiefer in die Kernbereiche fachlichen Handelns vordringen und mit dem Handeln von Fachkräften zu 'hybriden Dienstleistungen' verschmelzen. Durch deren professionelle Ausgestaltung wird sich nicht nur die Effizienz des fachlichen Handelns, sondern auch deren Qualität steigern lassen.

Diskussion

- Welchen Beitrag zu einer (De-)Professionalisierung leistet Fach-Software? Wann und wodurch wirkt sie (de-)professionalisierend?
- Wie lässt sich ihr Beitrag zu Fallreflexion und Professionalisierung erhöhen?
- Welche (digitalen) Lösungen gibt es bereits in den Organisationen, um fachliches Wissen auszutauschen und verfügbar zu machen?
- Welche Hürden gibt es hier? Wie könnten innovative Formen des Wissensmanagements aussehen?
- Wie ließen sich kollegialer Austausch und Fallreflexion digital unterstützen?
- Welches bislang ungenutzte (fallübergreifende) Wissen schlummert in den digitalen Fallakten? (Wie) könnte dieses Wissen besser genutzt werden?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Udo Seelmeyer

TH Köln, Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften

Forschungsschwerpunkt 'Digitale Technologien und Soziale Dienste' (DiTeS)

Web: <http://dites.web.th-koeln.de/> | E-Mail: udo.seelmeyer@th-koeln.de

Literatur

- Albus, Stefanie/Greschke, Heike/Klingler, Birte/Messmer, Heinz/Micheel, Heinz-Günter/Otto, Hans-Uwe/Polutta, Andreas (2009). Fazit der Evaluation zum Bundesmodellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“. In: ISA (Hg.): Wirkungsorientierte Jugendhilfe Band 09. Praxishilfe zur wirkungsorientierten Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung, S. 6-7
- Henes, Heinz/Trede, Wolfgang (2004) (Hrsg.) (2004). Dokumentation pädagogischer Arbeit. Grundlagen und Methoden für die Praxis der Erziehungshilfen. Frankfurt a.M.: IGFH-Eigenverlag.
- Hoybye-Mortensen, M. (2015). Decision-Making Tools and Their Influence on Caseworkers' Room for Discretion. In: British Journal of Social Work 2/2015.
- Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2014). Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. Zu den Auswirkungen digitaler Fach-Anwendungen. In: Sozial Extra 4/2014.
- Merchel, Joachim (2004): Pädagogische Dokumentation zwischen Etikettierung und Ausweis fachlichen Handelns. In H. Henes & W. Trede (Hg.), Dokumentation pädagogischer Arbeit. Frankfurt/Main: IGfH-Eigenverlag, S. 15-41