

Prof. Dr. Udo Seelmeyer

Fachliche Chancen und Grenzen digitaler Hilfeerbringung

DIJuF-Sommerakademie 2021

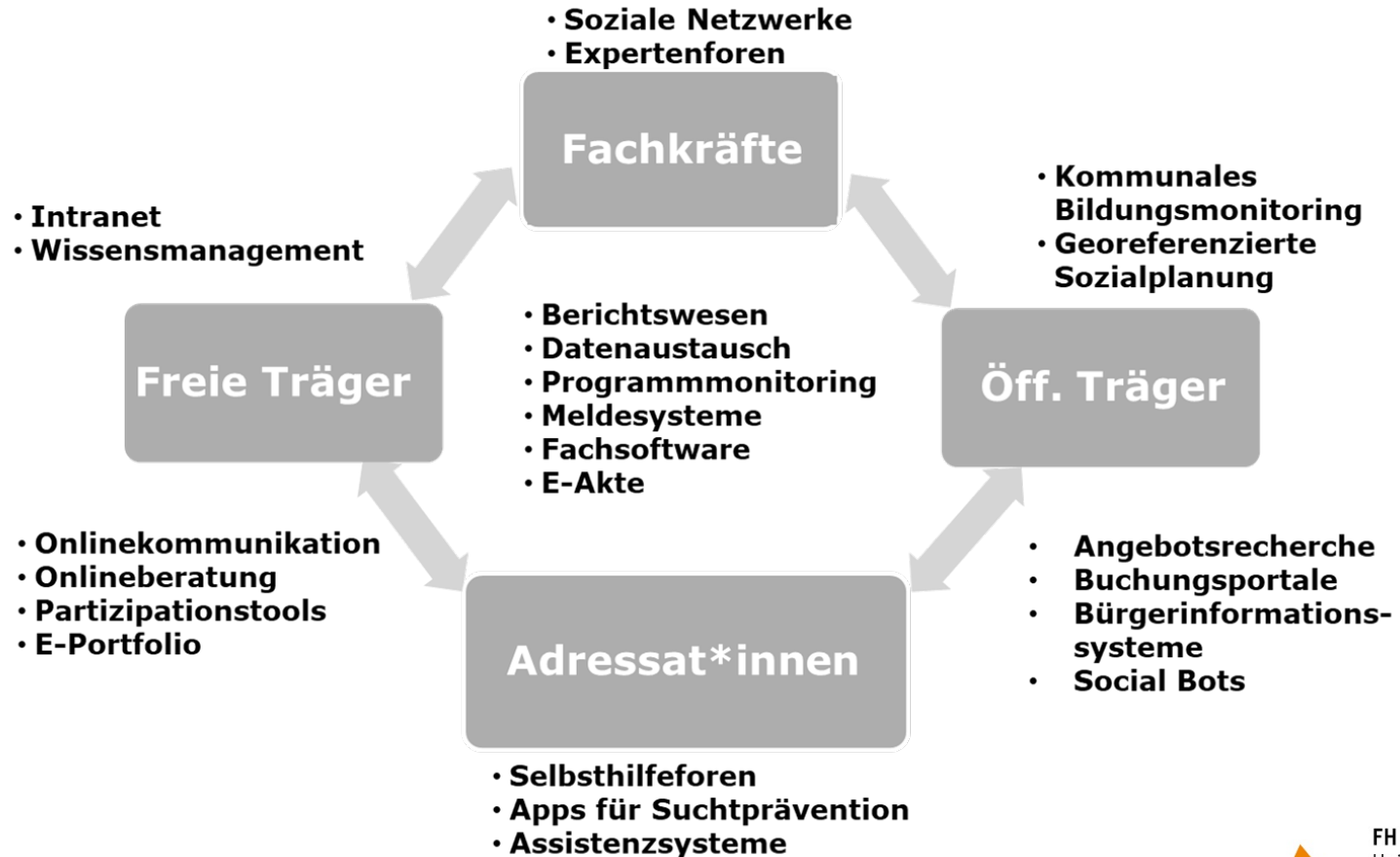
#digital – Wie Digitalisierung im Jugendamt gelingen kann

17. Juni 2021



FH Bielefeld
University of
Applied Sciences

Digitale Hilfeerbringung: Akteure & Nutzungsweisen



Digitalisierung im Jugendamt: Problemfelder

- Technologien z.T. veraltet (z.B. Fax, alte Fach-Software)
- Potenziale für kreative, neue Lösungen werden erst langsam genutzt (Corona-Pandemie aber möglicherweise Katalysator und Beschleuniger)
- Softwareeinführung oft zu sehr ‚Technikprojekt‘: personale, soziale und organisationale Kontexte werden nicht ausreichend beachtet
- Gefahren (und auch Potenziale) werden teilweise falsch bewertet: sowohl *überschätzt*, als auch *unterschätzt* (sorgloser Umgang mit Daten)
- Fehlende spezifische Kompetenzen (und Weiterbildungsmöglichkeiten) auf fachlicher Ebene für versierte und reflektierte Nutzung wie auch auf Leitungsebene für Digitalisierungs-Strategien

Funktionen von IT in der Kinder- und Jugendhilfe

Steuerung von Hilfesystemen	Vernetzung von Akteuren	Unterstützung von Fallarbeit	Einbindung von Adressat_innen
Kommunale Jugendhilfeplanung	Programme und Institutionen (Frühe Hilfen)	Falleingangssysteme	Informations- und Hilfeportale
Programmmonitoring	Experten-netzwerke	Diagnosen und Prognosen	Antragstellungen
Populations-bezogenes Risikomanagem.	Fallkooperationen	Hilfeplanung, Dokumentation, Evaluation	Koproduktion in Dienstleistungen

Angelehnt an Ley/Seelmeyer 2017

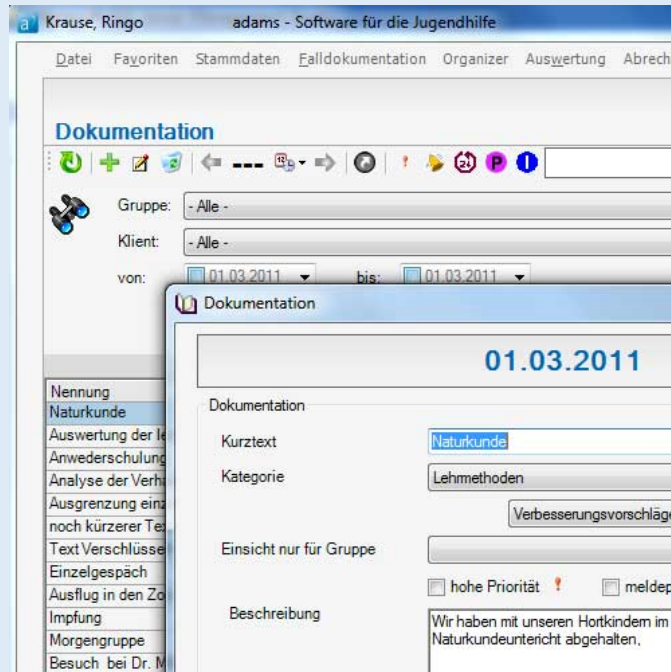
Funktionen von IT in der Kinder- und Jugendhilfe

Steuerung von Hilfesystemen	Vernetzung von Akteuren	Unterstützung von Fallarbeit	Einbindung von Adressat_innen
Kommunale Jugendhilfeplanung	Programme und Institutionen (Frühe Hilfen)	Falleingangssysteme	Informations- und Hilfeportale
Programmmonitoring	Experten-netzwerke	Diagnosen und Prognosen	Antragstellungen
Populations-bezogenes Risikomanagem.	Fallkooperationen	Hilfeplanung, Dokumentation, Evaluation	Koproduktion in Dienstleistungen

Angelehnt an Ley/Seelmeyer 2017

Fachsoftware in der Kinder- und Jugendhilfe

Zentrales Arbeitsmittel: Fach-Software / elektr. Akten



- Verwaltung und Abrechnung von Hilfen
- Controlling und Steuerung
- Diagnostik, Planung, Falldokumentation, Evaluation
- Unterstützung von Prozessen durch Checklisten, Workflows
- Beteiligung der Klienten (erst in Ansätzen)

Fachsoftware in der Kinder- und Jugendhilfe

„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)

- Erhöhte Transparenz und Zurechenbarkeit („Panoptikum“)
- Verstärkter Zwang zur Exaktheit (Pflichtfelder, etc.)
- Von Informationssammlung zur Lenkung von Prozessen
- Standardisierung der Leistungsdokumentation für Steuerung nach innen und Legitimation nach außen
- Kategorisierung und Typisierung von AdressatInnen und damit verbundene Gefahr etikettierender Zuschreibungen

Vgl. Seelmeyer/Ley 2014

Professionelles Ermessen und Entscheiden im Kontext von Softwarenutzung

- Fallbearbeitung ist nur begrenzt standardisierbar und erfordert Ermessensspielräume für die Professionellen. Aber: Standardisierung kann sowohl restringierend wie auch ermächtigend wirken.
- Software hat potentiell Einfluss auf Ermessensspielräume hinsichtlich:
 - 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 Ebene der AdressatInnen verbunden werden mit Standardisierung auf Ebene der Hilfeangebote.
- Software muss die fachlichen Konzepte abbilden und Konzepte müssen Fachkräften bekannt sein – ansonsten wird sie als Belastung erfahren

Vgl. Høybye-Mortensen 2015

Die digitale Zukunft Sozialer Arbeit

1. **Datafizierung**
2. **Algorithmisierung**
3. **Virtualisierung**
4. **Vernetzung**

→ Auf allen Ebenen heute **neue Qualität**,
insbesondere auch durch deren **Verschränkung**
und durch **exponentielle Dynamiken**

Die digitale Zukunft Sozialer Arbeit

1. **Datafizierung** → **Planung mit georeferenzierten Daten**
2. **Algorithmisierung** → **KI-basierte Entscheidungsunterstützung**
3. **Virtualisierung** → **Digitale Räume / Digitale Angebotsformen**
4. **Vernetzung** → **Smart Care – Hilfemonitoring in Echtzeit?**

Fazit:

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

Aufgaben und Herausforderungen

Technische Ebene

- Interoperabilität (FT / KT)
- Datenschutzkonforme Kommunikation
- Investitionen / Refinanzierung

Fachliche Ebene

- Qualifizierung der digitalen Dokumentation (Konzepte, Reflexivität)
- Entscheidungsunterstützung durch Technik
- Digitale Partizipation der AdressatInnen

Organisations- / Qualifizierungsebene

- Orientierung und Standards (z.B. NASW 2017)
- Fort- und Weiterbildung / Peer-Learning

Aufgaben und Herausforderungen ... auf allen Ebenen angehen

Technische Ebene

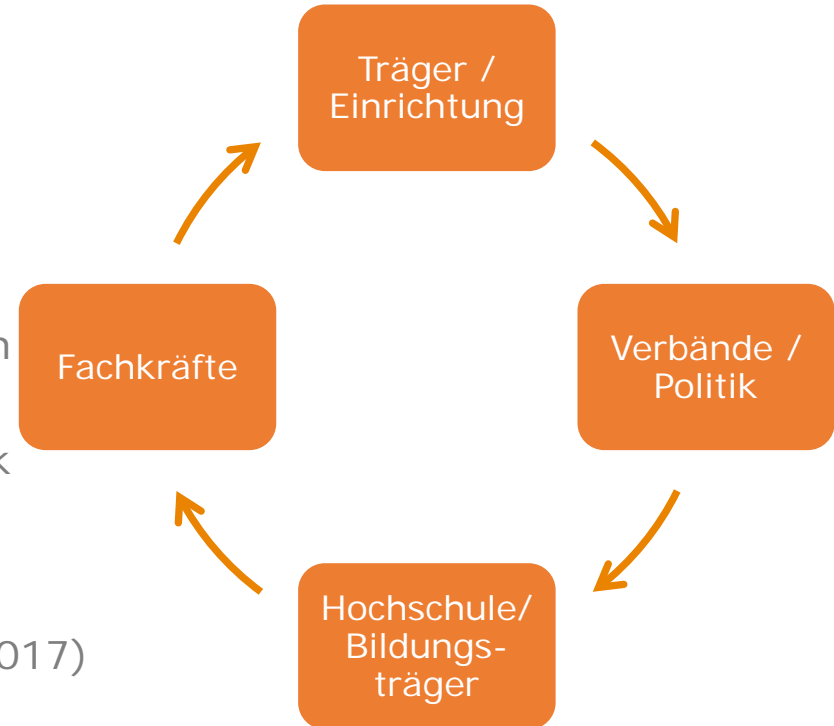
- Interoperabilität (FT / KT)
- Datenschutzkonforme Kommunikation
- Investitionen / Refinanzierung

Fachliche Ebene

- Qualifizierung der digitalen Dokumentation (Konzepte, Reflexivität)
- Entscheidungsunterstützung durch Technik
- Digitale Partizipation der AdressatInnen

Organisations- / Qualifizierungsebene

- Orientierung und Standards (z.B. NASW 2017)
- Fort- und Weiterbildung / Peer-Learning



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.



Leitfragen zur Diskussion

- Wo bereiten nicht-geeignete / veraltete digitale Technologien die größten Probleme in den fachlichen / administrativen Prozessen?
- Wo sehen wir das größte Potential / die größte Notwendigkeit für Innovationen, die durch digitale Technologien möglich würden?
- Wie können Prozesse integrierter Organisations-, Konzept- und Technikentwicklung schneller und erfolgreicher umgesetzt werden?
- Wie kann digitale Technik Kooperationsbezüge mit den freien Trägern / Hilfeebringern unterstützen und befördern?
- Welche zusätzlichen digitalen Formen der Zusammenarbeit können wir den Adressat*innen bieten und wie gelingt dies datenschutzkonform?

Literatur

Blandow, Jürgen (2004): Dokumentationen in der Heimerziehung. Reflexionen über Sinn und Zweck, Voraussetzungen und Probleme. In: Heinz Henes und Wolfgang Trede (Hg.): Dokumentation pädagogischer Arbeit. Grundlagen und Methoden für die Praxis der Erziehungshilfen. Frankfurt/Main: IGfH-Eigenverl., S. 42–56.

Hoybye-Mortensen, M. (2015): Decision-Making Tools and Their Influence on Caseworkers' Room for Discretion. In: *British Journal of Social Work* 45 (2), S. 600–615. DOI: 10.1093/bjsw/bct144.

Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2014): Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. Zu den Auswirkungen digitaler Fach-Anwendungen. In: *Sozial Extra* 38 (4), S. 51–55. DOI: 10.1007/s12054-014-0090-1.

Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo (2017): Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW. Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven. Hg. v. FGW – Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. Düsseldorf (FGW-Studie Vorbeugende Sozialpolitik, 07). Online verfügbar unter http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user_upload/FGW-Studie-VSP-07-Seelmeyer-A1-komplett-web.pdf, zuletzt geprüft am 12.07.2018.

National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education & Clinical Social Work Association (Hg.) (2017): NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice. Online verfügbar unter https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf, zuletzt geprüft am 01.04.2020.