



GRUNDSÄTZE FÜR QUALITATIV HOCHWERTIGE DIAKONISCHE SOZIALDIENSTLEISTUNGEN

Einleitung

Dieses Dokument erläutert, was Eurodiaconia und ihre Mitgliedsorganisationen unter der Qualität der diakonischen Sozialdienstleistungen verstehen und wofür sie sich bei der von ihnen erbrachten Pflege einsetzen. Es umreißt außerdem die nach Eurodiaconias Ansicht wesentlichen Voraussetzungen und Qualitätsgrundsätze, um die sich die Finanzierungsstellen sowie Aufsichts- und Gesetzgebungsorgane bemühen sollten, damit die sozialen Dienstleistungserbringer Leistungen erbringen können, die diese Qualität erreichen.

Dieses Dokument wurde auf der Grundlage von Diskussionen entworfen, die innerhalb der Arbeitsgruppen von Eurodiaconia, auf der Jahreshauptversammlung 2008 und im Zuge einer offenen Konsultation mit den Mitgliedsorganisationen von Eurodiaconia stattfanden. Es berücksichtigt auch von der Europäischen Kommission definierte Qualitätsgrundsätze, insbesondere aus der Empfehlung zur aktiven Eingliederung¹ aus dem Jahr 2008, sowie die von der Social Platform entworfenen Grundsätze². Das Dokument wird regelmäßig überprüft werden, wobei Reaktionen der Mitgliedsorganisationen und relevante Entwicklungen in diesem Bereich berücksichtigt werden.

Eurodiaconia arbeitet in der biblischen Tradition der „*diakonia*“ – dem Dienst für und an den Menschen in Not. Der Glaube, dass alle Menschen nach dem Ebenbild Gottes geschaffen sind und ihnen der gleiche Wert und die gleiche Würde innewohnt, bildet die Grundlage für unsere gesamte Arbeit. Zugang zu qualitativ hochwertigen sozialen Dienstleistungen ist notwendig, um die Menschenwürde zu garantieren, und Fürsorge sollte so betrieben werden, „dass diese Würde anerkannt und respektiert wird“³. Wir glauben auch, dass Zugang zu sozialen Dienstleistungen ein Grundrecht ist. Diese Auffassung wird gestützt durch Teil 1 Artikel 14 der Europäischen Sozialcharta⁴ und Artikel 34 (1) der Grundrechtecharta der Europäischen Union⁵.

Wir betonen nachdrücklich, dass Qualität zu Verbesserungen im Leben derjenigen führen sollte, die die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, aber auch im Leben derjenigen, welche die Dienstleistungen *erbringen*.

Diese Qualitätsgrundsätze sollten allen angestellten und ehrenamtlichen Mitarbeitern, die an der Erbringung diakonischer sozialer Dienstleistungen beteiligt sind, vermittelt werden und Bestandteil von Schulungen sein.

¹ [EMPFEHLUNG DER KOMMISSION zur aktiven Eingliederung der aus dem Arbeitsmarkt ausgegrenzten Personen](#). Die EU-Mitgliedsstaaten wurden aufgerufen und haben sich dazu verpflichtet, diese Grundsätze umzusetzen.

² Social Platform: [“Nine golden quality principles for social and health services of general interest”](#).

³ Eurodiaconia: [„Sein und Handeln“](#).

⁴ *Jedermann hat das Recht, soziale Dienste in Anspruch zu nehmen*. [Europäische Sozialcharta](#)

⁵ *Die Union anerkennt und achtet das Recht auf Zugang zu den Leistungen der sozialen Sicherheit und zu den sozialen Diensten, die in Fällen wie Mutterschaft, Krankheit, Arbeitsunfall, Pflegebedürftigkeit oder im Alter sowie bei Verlust des Arbeitsplatzes Schutz gewährleisten, nach Maßgabe des Gemeinschaftsrechts und der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten*. [Charta der Grundrechte der Europäischen Union](#)



Grundsätze für qualitativ hochwertige diakonische Sozialdienstleistungen: Voraussetzungen

Öffentliche Verantwortung und Solidarität

Um zu gewährleisten, dass die sozialen Dienstleistungen allen zugänglich und die Dienstleistungserbringer in der Lage sind, qualitativ hochwertige soziale Dienstleistungen anzubieten, ist öffentliche Verantwortung und damit öffentliches finanzielles Engagement auf allen staatlichen Ebenen nötig. Gesundheits- und Sozialdienstleistungen werden nicht im Rahmen einer „normalen“ Lieferanten-Kunden-Beziehung erbracht, und häufig sind die Menschen mit den geringsten finanziellen Mitteln auch die am stärksten Bedürftigen und die Lebensrisiken, wie z.B. Arbeitslosigkeit, sind häufig struktureller und nicht individueller Natur. Daher ist es unerlässlich, dass Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen auf der Basis von Solidarität erbracht und öffentlich finanziert werden, anstatt in einem reinen Marktsystem, in dem der Zugang aller zu den Dienstleistungen nicht garantiert wäre.

Im Hinblick auf die „Dienstleistungen von allgemeinem Interesse“, zu denen auch die sozialen Dienstleistungen gehören, so steht es im Vertrag von Lissabon, „...tragen die Gemeinschaft und die Mitgliedstaaten ... dafür Sorge, dass die Grundsätze und Bedingungen, insbesondere jene wirtschaftlicher und finanzieller Art, für das Funktionieren dieser Dienste so gestaltet sind, dass sie ihren Aufgaben nachkommen können“ (Artikel 14 AEUV).

Jeder sollte das Recht auf Zugang zu *qualitativ hochwertigen* Dienstleistungen haben. Wenn Dienstleistungen gegen Entgelt erbracht werden, müssen sie für alle bezahlbar sein. Durch ausreichende Finanzierung sollte das Szenario der Entstehung eines Zweiklassenpflegesystems vermieden werden, bei dem in einigen Bereichen nur eine qualitativ schlechte Versorgung zur Verfügung steht, weil die qualitativ hochwertigen Dienstleistungen nicht bezahlbar sind. Die Verbesserung der Dienstleistungsqualität kann zu einem Anstieg der Kosten führen, doch Investitionen in soziale Dienstleistungen, vor allem in präventive Leistungen, verringern langfristig den Bedarf und damit die Ausgaben.

Die verantwortlichen Finanzierungsstellen sowie Aufsichts- und Gesetzgebungsorgane aller Ebenen müssen den nachstehenden Voraussetzungen und Grundsätzen folgen und:

- gewährleisten, dass das Finanz-, Sozial- und Regelungsumfeld so beschaffen ist, dass die Dienstleistungserbringer in der Lage sind, ihre Aufgaben zu erfüllen;
- gewährleisten, dass die Dienstleistungen dem Nutzer in größtmöglicher örtlicher Nähe zur Verfügung stehen, damit niemandem der Zugang zu einer Dienstleistung aufgrund deren örtlicher Lage verwehrt bleibt;
- gewährleisten, dass die Dienstleistungen allen physisch zugänglich sind;
- alle Stakeholder und die Dienstleistungserbringer in die Sozialplanung und die Erarbeitung von Dienstleistungen einbeziehen, wozu auch die Einschätzung des Bedarfs der jeweiligen Gemeinde gehört;
- alle Stakeholder in die Bewertung der Dienstleistungen einbeziehen;
- alle Stakeholder in den Dialog über die die Dienstleistungen betreffenden politischen Maßnahmen einbeziehen;
- die Koordinierung mit und zwischen den Dienstleistungserbringern erleichtern, um eine integrierte Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich Gesundheitsdienstleistungen, zu gewährleisten;
- dem Nutzer den einfachen Vergleich von Dienstleistungen und deren Qualität ermöglichen.



Qualitätsgrundsätze für diakonische Sozialdienstleistungen

Merkmale der erbrachten Dienstleistungen

- Die Dienstleistungen ermöglichen den Menschen, in Würde zu leben.
- Die Dienstleistungen sind personenorientiert: auf die Bedürfnisse des Einzelnen wird durch umfassende, individualisierte Dienstleistungen eingegangen.
- Die Dienstleistungen ermöglichen dem Nutzer seine oder ihre eigenen Ressourcen zu erkennen und diese zu nutzen, um sein oder ihr Potenzial auszuschöpfen.
- Die Dienstleistungen gehen auf den kulturellen Hintergrund, den Glauben und die spirituellen Bedürfnisse des Einzelnen ein.
 - Den Nutzern stehen seelsorgerische Angebote zur Verfügung.
 - Insbesondere werden Möglichkeiten zum Besuch christlicher Gottesdienste angeboten.
- Die Dienstleistungen ergänzen einander:
 - Wenn ein Nutzer mehrere Dienstleistungen, darunter auch Gesundheitsdienstleistungen, erhält, sollten diese miteinander koordiniert werden.
 - Wenn ein Nutzer Dienstleistungen von verschiedenen Dienstleistungserbringern erhält, sollten diese zusammenarbeiten.
- Die Dienstleistungen sind flexibel und können auf neue Bedürfnisse eingehen.
- Die Dienstleistungen werden rechtzeitig, kontinuierlich und ohne Unterbrechung erbracht.
- Es findet ein menschlicher Austausch mit dem Dienstleistungserbringer statt.
- Alle, auch Menschen mit Behinderungen, können physisch Zugang zu einem Dienst erlangen, z.B. durch bauliche Anpassungen von Gebäuden oder Dokumente in Großdruck.
- Wenn möglich, wird das Leben in der Gemeinschaft gefördert.

Die Beziehung des Dienstleistungserbringers und der Mitarbeitenden zum Nutzer

- Die Mitarbeitenden werden in Menschenrechtsfragen geschult.
- Kultureller Hintergrund, Religion, Alter, Geschlecht und ethnischer Hintergrund des Einzelnen werden respektiert.
- Die Mitarbeitenden gehen ein Respekts- und Vertrauensverhältnis mit dem Nutzer ein.
- Die Nutzer sind über ihre Rechte informiert.
- Es sind Verfahren vorhanden, die den Schutz der Nutzer gewährleisten, wie z.B. dynamische Risikobewertungen.
- Beschwerdesysteme sind leicht zugänglich und verständlich.
- Die Nutzer werden über die verfügbaren Dienstleistungen informiert (besonders jene, die weniger in der Lage sind, sich selbst zu informieren).
- Die Nutzer werden in angemessener Weise über die Methodik der erbrachten Dienstleistung und die Auswahl an vorhandenen Dienstleistungen informiert, wozu auch ihr Recht auf und die Information über Zusatz- und Folgedienstleistungen gehört.
- Die Nutzer können sich an der Gestaltung und Ausführung der Dienstleistung, die sie erhalten, beteiligen.
- Die Nutzer können sich an der Bewertung der Dienstleistung, die sie erhalten, beteiligen.
- Das Ziel sollte die größtmögliche Unabhängigkeit und Selbstbestimmung des Nutzers sein.



Die Beziehung zwischen Dienstleistungserbringer, angestellten und ehrenamtlichen Mitarbeitern

- Die Dienstleistungserbringer investieren in lebenslanges Lernen und die Entwicklung der Fähigkeiten und Qualifikationen ihrer Mitarbeitenden.
- Mitarbeitendenschulungen enthalten auch diakonisch-theologische Aspekte.
- Die Mitarbeitenden haben Zugang zu seelsorgerischer Unterstützung.
- Die Erbringerorganisationen ermöglichen Karrierewege, auf denen die Pflegemitarbeitenden vielfältige Kompetenzen erwerben und zwischen dem Pflegebereich und unterstützenden (z.B. administrativen) Bereichen wechseln können.
- Den Mitarbeitenden werden faire Löhne sowie flexible und annehmbare Arbeitszeiten und -bedingungen garantiert.
- Ehrenamtliche Mitarbeitende werden so geschult, dass gewährleistet ist, dass sie ihre Aufgaben ausführen können, und sie werden angemessen beaufsichtigt.

Die Beziehung zwischen dem Dienstleistungserbringer und anderen Stakeholdern

- Die Transparenzregeln für Dienstleistungen, wozu auch transparente Preise für Dienstleistungen gehören, werden eingehalten.
- Die Dienstleistungen werden in Verbindung zu und in Zusammenarbeit mit der örtlichen Gemeinde erbracht.
- Es besteht Kontakt zu und Zusammenarbeit mit der Familie des Nutzers.
