



8. Fachtagung Klinische Sozialarbeit

**«Sozialtherapie, Beratung, Case Management –
Praxeologie der Klinischen Sozialarbeit»**

Donnerstag, 14. Juni 2018

Workshop Nr. 3

15.45 – 17.00

Raum: OVR A022

Wirkungsmessung in der Sozialberatung von Pro Infirmis

Ruth Bonhôte, MA Soziale Arbeit, Eleonora Quadri, lic. phil. I

Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen

Pro Infirmis Hauptsitz, Zürich

Was ist Wirkung?

In der Klinischen Sozialarbeit ist die Wirkung des professionellen Handelns:

- die Erhaltung und Förderung der Gesundheit
- die Erweiterung der Verwirklichungschancen

... der Adressat*innen

Quelle: Klinische Sozialarbeit Schweiz

www.klinische-sozialarbeit.ch

Agenda

- Wirkungsmessung bei Pro Infirmis
 - Hintergrund, Haltung und Vorgehen
- Teilprojekt Sozialberatung
 - Vorgehen und ausgewählte Ergebnisse
- Offene Diskussionsrunde und/oder Erarbeitung eines Wirkungsmodells
- Fazit und Empfehlungen

Wirkungsmessung – Allgemeiner Kontext

- Social Impact und Wirkungsmessung liegen im Trend
- Professionalisierung und Ökonomisierung des sozialen Sektors angesichts grosser finanzieller Herausforderungen des Sozialstaats (Anforderungen ans Reporting und Wille zur aktiven Steuerung ausgeprägter)
 - NPOs sind mit höheren Erwartungen konfrontiert
 - Wie man die Wirkung messen soll, muss man selber herausfinden oder Aufträge extern vergeben
 - Kritische Haltung der NPOs gegenüber Wirkungsmessung, man weiss nicht wie



Rechenschaft über eingesetzte Mittel

Caritas legt neu einen Wirkungsbericht vor

Unter dem Leitwort „Antworten 2010“ legt Caritas Schweiz neu einen Wirkungsbericht vor, der den herkömmlichen Jahresbericht ersetzt. Die Caritas will Rechenschaft über die eingesetzten Mittel ablegen und über die Schwerpunkte ihrer Hilfe wie Hunger- und Armutbekämpfung informieren. Es soll konkret aufgezeigt werden, wer in den Genuss der Hilfe kommt und worin diese Hilfe besteht.

Wirkungsmessung schafft Transparenz und ermöglicht Fortschritte



...gen oder Fehlern lernen zu endenden und Projektpartnern



Spenden Mitglied werden Medien WWF Newsletter Shop Kontakt Mein WWF de fr it

Organisation Stellen Kontakt

Start » Über uns » Organisation » Porträt » Leistungsausweis

Leistungsausweis

Der WWF hat sein Monitoring zum Beginn des Geschäftsjahres 2011/2012 methodisch neu organisiert. Zentrale Neuerung ist, dass die Zielerreichungsgrade der Projekte durch die Offenlegung der Ziele und Indikatoren sowie der zu erreichenden Zielwerte transparenter nachvollziehbar sind. Ausserdem veröffentlicht der WWF immer die aktuellsten Erfolge oder Herausforderungen eines Projektes, in dem die Daten auf der Homepage der jeweiligen Projekte kontinuierlich erneuert werden, sobald neue Zahlen und Ergebnisse vorliegen.

Für diese neue Form von Leistungsbericht wurden im Frühjahr 2012 das erste Mal Daten erhoben. Die Leistungsberichte der Jahre 2009 und 2010 geben nach wie vor einen guten Überblick über Zielerreichung in den jeweiligen Geschäftsjahren, wurden aber nach einer anderen Methodik erstellt. Der folgende Leistungsausweis blickt daher aus neuer Perspektive auf die Leistungen der WWF-Projekte aus den Geschäftsjahren 2011/2012 und 2012/13.



Wirkungsmessung - Definition

Wirkungsmessung erfasst die Effekte, die eine Non-Profit-Organisation durch ihre Leistungen bei den Zielgruppen auslösen.

Wirkungsmessung befasst sich auch mit übergeordneten Effekten, welche sich auf Personen (Gruppen/ Gesellschaft) beziehen, welche nicht zur direkten Zielgruppe der Leistungen gehören.
(Zewo-Leitfaden)

Projekt Ausgangslage

- Strategisches und ideelles Interesse an der Wirkung der Dienstleistungen
- Wirkungsorientiertes Denken und Handeln in der Organisation fördern
- Transparenz und Glaubwürdigkeit fördern
- Geldgeber (BSV, Kantone, Spender etc.) interessieren sich zunehmend für die Wirkung der Leistungen
- Neue Zewo – Standards seit 2016 mit Wirkungsdimension ergänzt
- Den Menschen ins Zentrum der Debatte rücken – der Dominanz der Finanzen begegnen

Haltung zum Projekt Wirkungsmessung

- Projekt steht am Anfang eines Kulturwandels im NPO-Sektor hin zu wirkungsorientiertem Denken und Handeln – *der Weg ist das Ziel*
- Projekt initiiert einen stetigen **Lernprozess**
- Umsetzbarkeit/ Verhältnismässigkeit
- Nachvollziehbarkeit/ Transparenz

Projekt Vorgehen

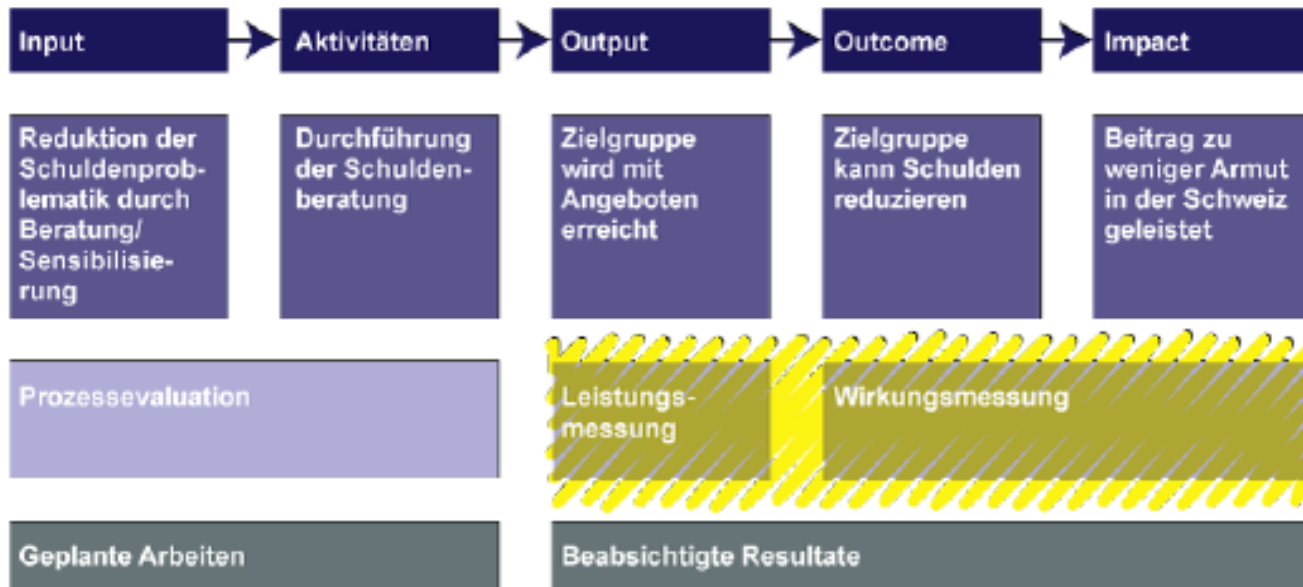
- Erarbeitung eines Konzepts zur WiMe für jede Dienstleistung mit Hilfe des Zewo-Handbuchs
- Einbezug von Fachpersonen aus der Praxis in Form von Arbeitsgruppen
- Einbezug von Betroffenen

Wirkungsmodell

Wirkungsmodelle für jede DL entwickeln:
Das Wirkungsmodell zeigt auf, wie die angestrebte Wirkung erreicht werden soll und stellt die **Wirkungszusammenhänge** her.

Das Wirkungsmodell enthält also **Annahmen über die Wirkungsweise** einer Leistung. Diese Annahmen werden **theoretisch hergeleitet** oder aus der Praxis bzw. **Erfahrung** abgeleitet.

Logic Model – am Beispiel Schuldenberatung



Teilprojekt Sozialberatung

Merkmale der Sozialberatung

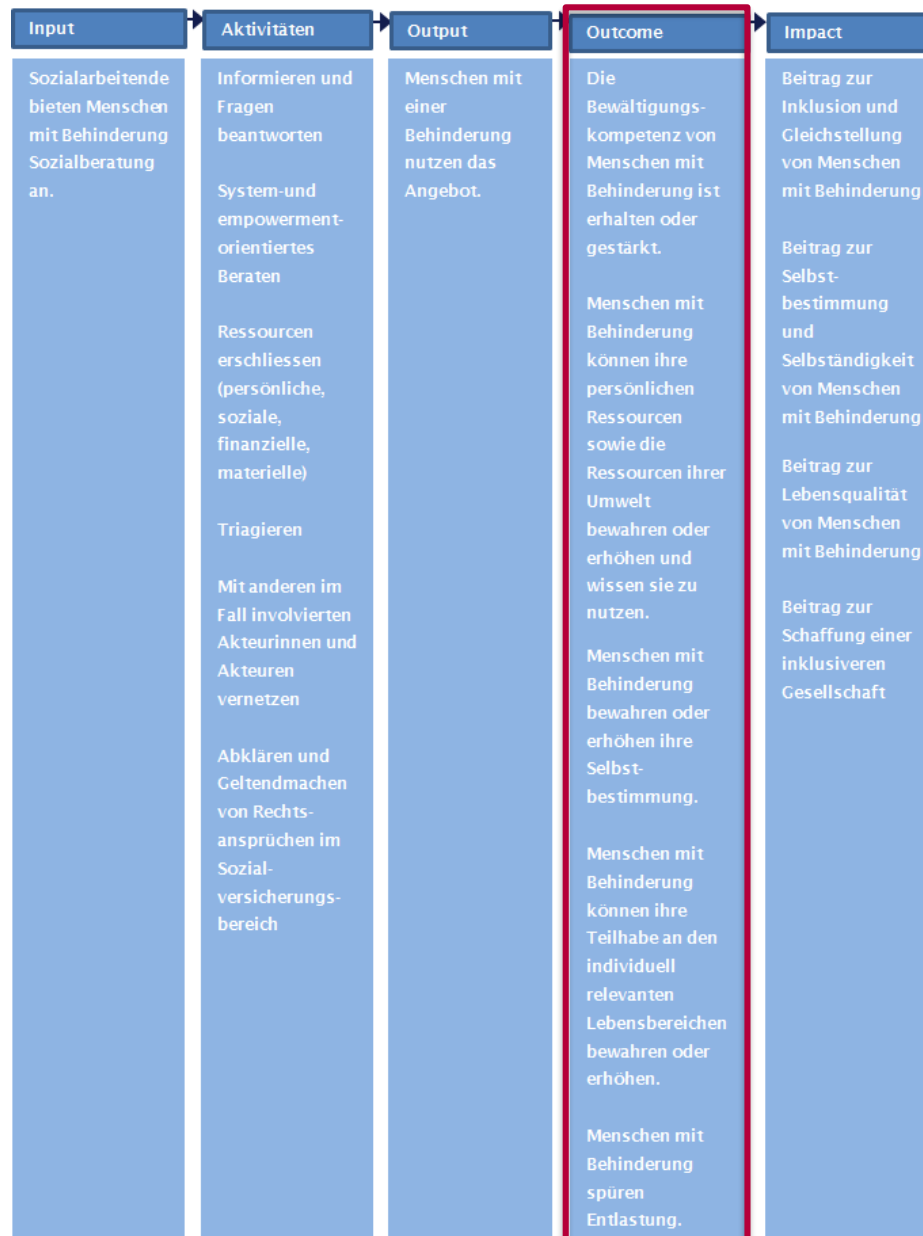
- Heterogene Zielgruppe
(Menschen mit verschiedenen Behinderungsarten und mit verschiedenen Lebensaltern, Angehörige, Fachorganisationen)
- Grosse Vielfalt an Themen
(Wohnen, Arbeit, Freizeit, Sozialversicherungsrecht, Finanzen, etc.)
- Offene Beratungsdauer und -intensität
- Wirkungsmessung muss Heterogenität und Komplexität berücksichtigen.

Vorgehen

- Interne Arbeitsgruppe mit Praxis-Vertreter*innen aus allen Sprachregionen
- Klärung der Wirkungsziele
- Definieren der Zielgruppe
 - Menschen mit Behinderung zwischen 18 und 65 Jahren, die selber in die Beratung kommen
 - Keine Angehörigen, keine Eltern, keine Fachpersonen

Wirkungsmodell

pro infirmis



Wirkungsmessung umsetzbar machen

- Was kann die Sozialberatung wirklich beeinflussen und wo wirken zu viele externe Faktoren?
 - Nur evaluieren, was man wirklich auch beeinflussen kann.
 - Wir haben nicht alle Wirkungsziele evaluiert.

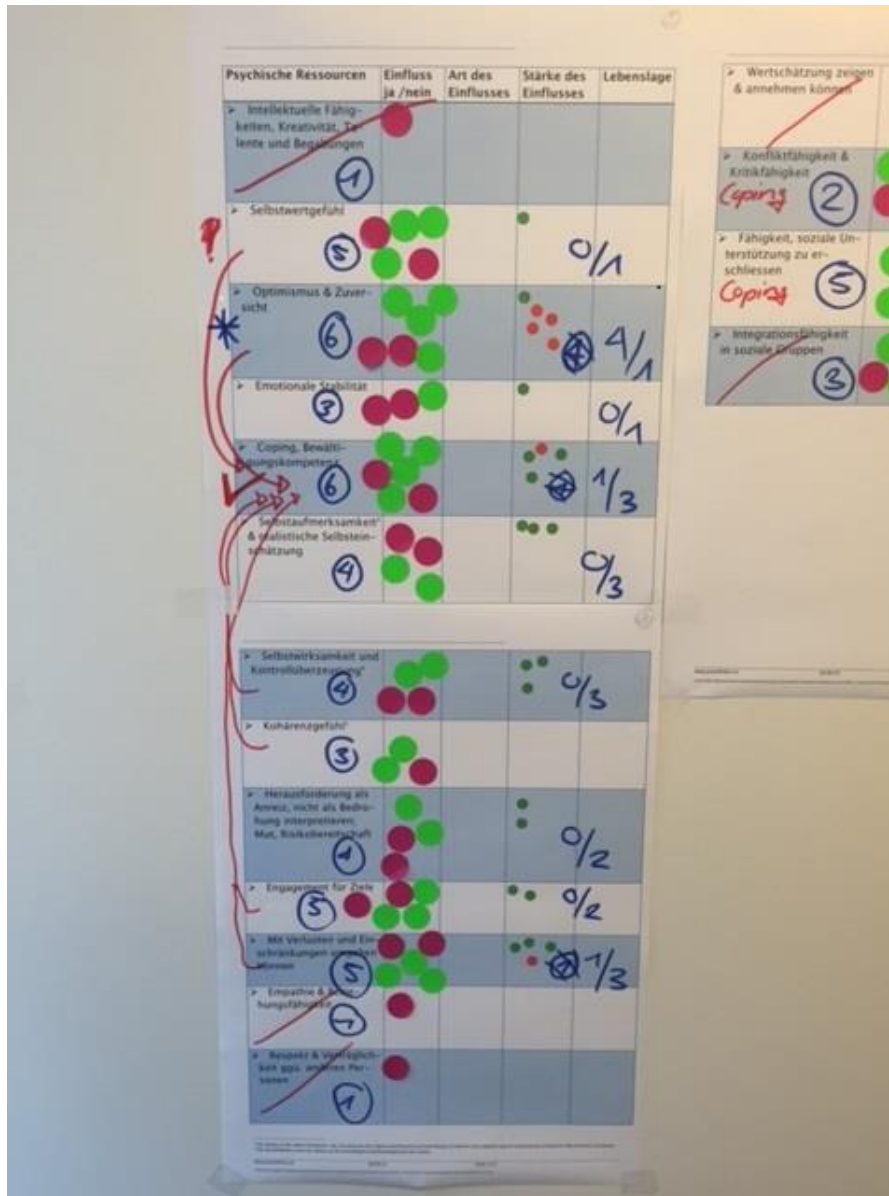
- These:

Wenn die Ressourcen von Menschen mit Behinderung zunehmen, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass auch ihre Bewältigungskompetenz und ihre Teilhabe zunimmt.

Von den Zielen zu den Indikatoren

- Indikatoren operationalisieren die Wirkungsziele und machen sie evaluierbar.
- Sie sind idealerweise theoretisch begründet.
 - Sozialwissenschaftliche Ressourcentheorien
 - Empowerment
 - Funktionale Gesundheit
 - Bewältigung schwieriger Lebensereignisse
- Theorie-Praxis-Abgleich
 - «Ressourcenworkshop»

pro infirmis



Indikatoren

Wirkungsziel	Indikatoren
Menschen mit Behinderung können ihre persönlichen Ressourcen sowie die Ressourcen ihrer Umwelt bewahren oder erhöhen und wissen sie zu nutzen.	Subjektiv empfundener Erhalt oder Steigerung der <ul style="list-style-type: none">• Sozialen Ressourcen (Netzwerkerweiterung / Unterstützung aus dem sozialen Umfeld)• Sozialstaatlichen Ressourcen (Zugang zu anderen Unterstützungsangeboten / Monetäre Transferleistungen der Sozialversicherungen und Ämter / Handlungskompetenz im Umgang mit Sozialversicherungen und Ämtern)• Psychischen Ressourcen (Zuversicht / Selbstwirksamkeit / Fähigkeit, Unterstützung zu erschliessen)
Menschen mit Behinderung bewahren oder erhöhen ihre Selbstbestimmung.	Subjektiv empfundene Partizipation in der Beratung
Menschen mit Behinderung spüren Entlastung.	Subjektiv empfundene Entlastung

Von den Indikatoren zu den Fragen

Indikator:

Subjektiv empfundene Partizipation und Mitbestimmung in der Beratung

Frage: Woran erkennen die Klienten und Klientinnen, dass sie in der Beratung partizipieren und mitbestimmen konnten?

- ✓ Ihre Bedürfnisse werden wahrgenommen.
- ✓ Ihr individueller Bedarf wird wahrgenommen.
- ✓ Die Beratung verfolgt gemeinsam entwickelte Ziele.
- ✓ Sie haben Wahlmöglichkeiten bzgl. des Prozesses und der Interventionen.
- ✓ Ihre Entscheidungen werden respektiert.
- ✓ ETC.!

Auftrag : Formuliert Fragen, die den Klienten und Klientinnen dazu gestellt werden können.

- Achtet bei der Formulierung der Fragen darauf, dass sie
- ✓ möglichst einfach sind,
 - ✓ Suggestivfragen möglichst vermieden werden,
 - ✓ offene Fragen miteinfließen.

Methodisches Vorgehen

- Befragung von 1383 Personen mittels standardisiertem Fragebogen
- Definitiver Datensatz: **696 Personen**
- Erhebungsdauer: 3 Monate
- Statistische Auswertung durch die HSA FHNW

Ausgewählte Ergebnisse I

- Häufigster Grund für die Beratung: Probleme / Bedürfnis nach Hilfe (78%)
- Hohe Partizipation in der Beratung
 - Ziele und Lösungswege in 87% aller Fälle kooperativ entwickelt
 - Ziele in 76% aller Fälle erreicht
- Zunahme der finanziellen Ressourcen durch Sozialversicherungen, Ämter, Stiftungen, Fonds
 - Finanzielle Unterstützung in 87% aller Fälle beantragt
 - 84% haben die beantragte Unterstützung erhalten.

Ausgewählte Ergebnisse II

- Kompetenzerweiterung im Umgang mit Sozialversicherungen & Ämtern
 - Mehr Selbstsicherheit in 89% aller Fälle
- Zunahme an Selbstwirksamkeit
 - Mehr Selbstvertrauen und Mut in 85% aller Fälle
 - Wissen um zukünftige Unterstützungsmöglichkeit in 95% aller Fälle
- Hohes Entlastungsempfinden in rund 90% aller Fälle

Ausgewählte Ergebnisse III

- Schwächste Wirksamkeit im Bereich der sozialen Ressourcen
 - Fragen wurden nur zu 50% beantwortet.
 - Davon: Netzwerkerweiterung in 54% der Fälle
 - Davon: Bessere Unterstützung durch das soziale Umfeld in 70% der Fälle
- Wirkung v.a. in den Bereichen Sozialversicherungen & Finanzen
- **Lösung aktueller Probleme & Förderung der Bewältigungskompetenz**

Offene Diskussion

- Welche Erfahrungen machen Sie mit (dem Anspruch auf) Wirkungsmessung?
- Welche Chancen bestehen hinsichtlich Wirkungsmessung in der klinischen Sozialarbeit? Welchen Nutzen kann sie den Beteiligten bringen und wie?
- Welche Haltung sollte die Klinische Sozialarbeit hinsichtlich Wirkungsmessung einnehmen?

Fazit

- Wirkungsmessung bedingt wirkungsorientierte Dienstleistungserbringung. Nur messen bringt nichts!
- Notwendigkeit der Entwicklung eines Verständnisses für Wirkungsmessung
- Zieldefinition, Entwicklung eines Wirkungsmodells, Erarbeitung eines Erhebungsinstrumentes und Datenauswertung ist anspruchsvoll.
- Mut zur Lücke!
- Der Weg ist das Ziel!

Falls Sie Fragen haben

pro infirmis

eleonora.quadri@proinfirmis.ch

ruth.bonhote@proinfirmis.ch