



Digitalisierung in der Freien Wohlfahrtspflege

Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege werden durch die Digitalisierung in all ihren Aufgaben und Funktionen tangiert. Anforderungen ergeben sich dadurch vor allen in den Bereichen

- der technischen Ausstattung und Infrastruktur
- der Kommunikation
- der Zugangswege zu Unterstützungsbedürftigen und Engagierten
- der lebensbegleitenden Bildung und Qualifizierung
- der Kooperation und Vernetzung mit neuen Partnern
- der Implementierung neuer technologischer Lösungen
- des Wissensmanagements und des Wissenstransfers.

Die Liga Sachsen unterstützt daher die Ziele der aktuellen Digitalisierungsstrategie des Freistaates Sachsen. (Link: <https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/33501>).

Diese Strategie fokussiert auf Bereiche, in denen der Freistaat für sich einen Handlungsauftrag sieht und die Gestaltungskompetenz zur Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen besitzt - sei es durch Rechtsnormen und Förderprogramme oder die unterstützende Begleitung von Vorhaben.

Folgendes soll erreicht werden:

- 1. Strategisches Ziel: Digitale Infrastruktur entwickeln**
- 2. Strategisches Ziel: Informations- und Cybersicherheit gewährleisten**
- 3. Strategisches Ziel: Kompetenz und „Gute Arbeit“ im digitalen Zeitalter gestalten**
- 4. Strategisches Ziel: Digitale Innovationskraft stärken**
- 5. Strategisches Ziel: Digitalisierung der Verwaltung und öffentlicher Institutionen vorantreiben**

Die Liga vermisst in der Strategie allerdings ein wichtiges Ziel, für das der Freistaat Sachsen sich ebenfalls verantwortlich fühlen sollte.

Das Ziel lautet: **Alle Zielgruppen im digitalen Wandel mitnehmen.**

„Die Digitalisierung der Gesellschaft eröffnet neue Möglichkeiten des Arbeitens, neue Chancen für eine barrierefreie Gestaltung sozialer Beziehungen und des Alltags, für den Ausgleich von Teilhabe-Einschränkungen und für die Steigerung der Lebensqualität. Deutlich wird aber auch das Risiko, dass neue Formen der Ausgrenzung und des Ausschlusses von gesellschaftlicher Teilhabe und Selbstverwirklichung entstehen.“¹

Insbesondere für vulnerable Zielgruppen sind dem Sozialdaten-, dem Verbraucher- und Diskriminierungsschutz besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

Digitale Teilhabe ist eine elementare Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe und sollte daher als wichtiger Aspekt in einer Gesamtstrategie Beachtung finden.

¹ Zitat BAGFW (07.09.2017): **Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung**

I. Relevanz der Digitalisierungsstrategie für die sozialen Dienste und Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege in Sachsen

Im Folgenden finden sich Hinweise zur Relevanz der Strategie für die Liga mit Hinweisen, welche Punkte unter den Zielen bisher keine Berücksichtigung finden und im Rahmen einer Fortschreibung der Strategie aus Sicht der Liga zukünftig mitgedacht werden sollten.

1. Strategisches Ziel: Digitale Infrastruktur entwickeln

Der Schwerpunkt der Digitalisierungsstrategie liegt auf dem flächendeckenden Breitbandausbau und der „Konvergenz der Netze“. Erwähnung finden auch die Vernetzung im Gesundheits- und Pflegebereich und die Stichworte „Telematikinfrastruktur“ und „Neue Formen der Betreuung der Patienten im häuslichen Umfeld“.

Unter digitaler Infrastruktur versteht die Liga darüber hinaus die Förderung digitaler Infrastruktur zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen und/oder Geschäftsmodellen für Unternehmen (inklusive gemeinnütziger Vereine und gGmbH).

Einerseits besteht Bedarf an der Förderung von Investitionen in die notwendige technische Ausstattung (Hardware) und die IT-Sicherheit, andererseits an Zuschüssen für die Entwicklung neuer innovativer digitaler Produkte und/oder Dienstleistungen (Software).

Allgemein geht es beispielsweise um

- die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen und täglichen Arbeitsprozessen
- die Optimierung interner Kommunikations- und Informationsprozesse
- den Umgang mit digitalen Programmen und Werkzeugen
- digitalisierte Formen der Beratung und Betreuung von Rat- und Hilfesuchenden

Hinzu kommt, dass kostenlose Netzzugänge und technische Infrastruktur im Rahmen der Daseinsvorsorge flächendeckend allen Menschen offen stehen müssen.

Konkrete Beispiele aus den unterschiedlichen Bereichen der Sozialen Arbeit und Bildung

Für alle Leistungsbereiche der Sozialen Arbeit:

- Fachsoftware für digitale Leistungsdokumentation, Klient*innenverwaltung und Abrechnung, statistische Auswertungen
- Software für Personalverwaltung, Immobilienverwaltung, Programme mit Schnittstellen zu Programmen von Behörden und Kranken-/Pflegekassen
- Kosten der Digitalisierung müssen in den Kostensatzverhandlungen berücksichtigt werden.

Beispiel Pflege:

- Tools für den leichteren Austausch pflegerelevanter Informationen
- digitales Unterstützungsportal JUUNA der vitacare GmbH für pflegende Angehörige
- z. B. Careship aus Berlin (digitale Plattform für online buchbare Betreuung und Pflege, bis hin zu haushaltsnahen Dienstleistungen)
- digitale Assistenzsysteme, Smart Home
- Vernetzung (Nachbarschaftsnetzwerke Pflege?)
- pflegeunterstützende Technik, Sensorik und Robotik

Beispiel Sozialraumorientierte Arbeit mit hybriden Konzepten:

- Ergänzung und Weiterentwicklung analoger Angebote durch digitale Angebote, um Beteiligung zu stärken und neue Formen des Engagements einzubeziehen
- Erschließung und Nutzbarmachung virtueller Erfahrungsräume (über Portale oder Plattformen), so dass Zugangsbarrieren für Zielgruppen aus allen Generationen, Milieus und Lebenslagen abgesenkt werden

Beispiel Freiwilliges Engagement und Selbsthilfe:

- digitale Formen der Mitwirkung
- digitaler Aus- und Umbau der Engagement-Infrastruktur (Wissensmanagement, Vernetzung und Koordination, Möglichkeiten des Online-Volunteerings, digitale Angebote von Moderation, Fortbildung und Begleitung)
- Bsp. Mammut-App in der Selbsthilfe

Beispiel Beratung und Therapie:

- Konzeptionelle Weiterentwicklung und Ausbau erfolgreicher Angebote der Online-Beratung auf gesicherten Plattformen (Bsp. Beratung von Zuwanderer*innen und Geflüchteten; Projekte mbeon und wefugees)
- Entwicklung neuer, digital basierter und begleiteter Betreuungs- und Begleitungskonzepte

Beispiel Digitale Sozialarbeit

- digitales Streetworking als pädagogische Intervention gegen Hass und Hetze im Netz
- Bsp. Projekt debate// der Amadeu Antonio Stiftung

2. Strategisches Ziel: Informations- und Cybersicherheit gewährleisten

Das Ziel richtet sich vor allem auf Datenbestände des Freistaat Sachsen, beinhaltet aber auch die Unterstützung von KMU bei Maßnahmen für die IT-Sicherheit sowie zur Sensibilisierung von Kindern und Jugendlichen in den Schulen zu Informations- und Cybersicherheit.

Im Rahmen einer Digitalisierungsstrategie muss das Mitdenken der IT-Sicherheit auch für die Datensicherheit im Bereich der Sozialen Arbeit gewährleistet sein, in der von einer Vielzahl verschiedener Unternehmen soziale Dienstleistungen erbracht werden. Die in der Strategie formulierte Unterstützung für KMU muss unbedingt auch für gemeinnützige Träger (z.B. Vereine) gelten. Es sollte eine entsprechende Klarstellung erfolgen.

Konkrete Beispiele aus den unterschiedlichen Bereichen der Sozialen Arbeit und Bildung:

- Unterstützung bei der Umsetzung von Datenschutzkonzepten
- technisch implementierte Hinweise auf Diskriminierungsrisiken bei der Dateneingabe, z.B. Einblendungen
- Kampagnen zur Sensibilisierung für Risiken der Digitalisierung, z.B. Datensicherheit, Datenverfügbarkeit, Diskriminierungen
- Verbot merkmalsgeleiteter Datensammlungen sowie Kategorisierungen zur Selektion von Menschengruppen analog der Prinzipien sog. Rosa-Listen für Homosexuelle, zum Racial Profiling oder der Aktion-T4 (Ermordung psychisch kranker und behinderter Menschen im Nationalsozialismus)

3. Strategisches Ziel: Kompetenz und „Gute Arbeit“ im digitalen Zeitalter gestalten

Die operativen Ziele beinhalten u.a. die Verankerung der Medienbildung in den Lehrplänen, die Umsetzung des Digitalpakts, die Nutzung der Digitalisierung im Personalmanagement oder die Stärkung der IT- und Medienkompetenz in Ausbildung, Qualifizierung und Weiterbildung.

Bedarfe für die Weiterbildung und Qualifizierung sieht die Liga vor allem bei

- der Unterstützung beim gezielten Weiterbildungsmanagement für die Digitalisierung.
- der Qualifizierung von Mitarbeiter*innen im Umgang mit neuen Anforderungen, die sich mit der Digitalisierung für die Soziale Arbeit ergeben. Nur wenige Weiterbildungsangebote gehen über allgemeine Softwareschulungen hinaus und decken Qualifikationen für die digitale Transformation – wie beispielsweise agile Prozesse, disruptives Denken oder Lernen in Arbeitsprozessen – ab. Genau auf diese neuen Kompetenzen wird es in Zukunft aber ankommen. Es besteht Bedarf an Qualifizierungen und Weiterbildungen, die auf betriebliche Anforderungen im Kontext der Einführung neuer technisch-organisatorischer Arbeits- bzw. Betriebsprozesse abzielen.

Beispiele für konkrete Weiterbildungsthemen:

- Digitalisierung von Arbeitsprozessen
- digitale Medien und Kommunikation
- Führung in der digitalen Transformation
- agiles Arbeiten
- technische Rahmenbedingungen
- Design Thinking
- New Work
- Technikakzeptanz und –kompetenz

Weitere Ansätze im Bereich „Gute Arbeit“:

- Integrierung von modularen IT-Qualifikationskonzepten in die Erstausbildung
- digitale Tools zur kollaborativen Kommunikation
- Anpassung von Leistungserfassungs- und Abrechnungssystemen an die Erfordernissen von Online-Beratung

Beispiel Bereich Bildung:

- Zur digitalen Bildung gehört auch ein kritischer und emanzipatorischer Umgang mit digitaler Technik, z.B. der kompetente Umgang mit Falschinformationen und Hassrede in digitalen Medien (vgl.: <https://bits-und-baeume.org/forderungen/info/de>).
- Ziel sollte es sein, dem Thema Medienkompetenz und Digitalisierung fächerübergreifend in den Lehrplänen des Freistaats größeren Raum zu schaffen.

4. Strategisches Ziel: Digitale Innovationskraft stärken

Die unter diesem strategischen Ziel formulierten operativen Ziele haben eher wenig Relevanz für die Liga. Begrüßt wird jedoch, dass die Weiterentwicklung digitaler Dienste im Bereich der Gesundheits- und Pflegewirtschaft in Sachsen systematisch gefördert werden soll. Ziel der Freien Wohlfahrtspflege bleibt es, sozial innovative Dienstleistungsmodelle sowie neue Struktureinheiten zu entwickeln, die für zukünftige Herausforderungen adäquate Lösungsansätze ermöglichen und neuartige Kooperationen fördern.

Dazu müssen Fachexperten der Sozialen Arbeit, Leistungsempfangende und Fachexpert*innen aus dem Bereich IT, Technik und Robotik gezielt zusammenarbeiten, um digitale Möglichkeiten und Bedürfnisse der Zielgruppen innovativ zusammenzubringen.

Beispiele:

- Lebenswelten im Bereich gesellschaftlicher Vielfalt digital sichtbar machen
- Onlineberatung: niedrigschwelliger Zugang zu Beratungsangeboten schaffen, z.B. Telefonseelsorge als Grundlage
- Aufbau eines online-gestützten Dolmetscherdienstes zur kostenfreien Nutzung für Verwaltung, öffentliche Institutionen und soziale Einrichtungen, Projekte und Beratungsstellen
- Online-Schulungsmodule für Unternehmen und Verwaltungen zur Schulung der Belegschaft in puncto Diversität und Antidiskriminierung

5. Strategisches Ziel: Digitalisierung der Verwaltung und öffentlicher Institutionen vorantreiben

Forderung der Liga:

- konsequente Vereinfachung von Antrags- und Genehmigungsverfahren und Reduzierung des Zeitaufwands für Verwaltungsaufgaben durch digitale Instrumente
- Probleme der Schnittstellengestaltung erfassen und lösen
- Sensibilisierung für Diskriminierungsrisiken

II. Strategisches Ziel: Alle Zielgruppen im digitalen Wandel mitnehmen

Wie einleitend festgestellt, sollte eine Digitalisierungsstrategie immer auch eine Strategie zum Umgang mit den Nutzungsrisiken integrieren.

Ungleiche Zugangsmöglichkeiten zu neuen Technologien können dazu führen, dass die Digitalisierung zum Treiber gesellschaftlicher Ungleichheit wird.

Es gilt, die Potentiale neuer Technologien zu nutzen, um eingeschränkte Teilhabemöglichkeiten zu überwinden und diese in einem umfassenden Sinne zu fördern.

Alternativen zur digitalen Infrastruktur sollten dauerhaft beibehalten werden, wo Menschen digitale Lösungen nicht nutzen können (z.B. alters- oder einschränkungsbedingt) oder wollen (z.B. Personen, denen der persönliche Kontakt wichtig ist) - Stichwort: Recht auf Altern ohne Technik.

Beispiele: ePartizipation

Die virtuellen Welten der jungen Menschen sind vielfältig. Hierzu gehören (mindestens) auch Kommunikation, Identitätsarbeit, Konsum, Unterhaltung, Internet der Dinge, Lernen/Bildung und Arbeitswelt. Demnach ist auch die digitale Nutzung weitreichend. Doch steht die Gestaltung und Nutzung dieser Bereiche nicht allen von ihnen gleichermaßen offen. Aktive Teilhabe setzt Medienkompetenz voraus, um z.B. an Onlinediskussionen, Petitionen oder Flashmobs teilzunehmen. Die bisher eingesetzten Mittel zur ePartizipation sind für benachteiligte Jugendliche leider oft nicht geeignet.

Dies betrifft auch weitere sozial benachteiligte sowie alte Menschen.

Zugänge gezielt ermöglichen

...z.B. durch die Bereitstellung von öffentlich zugänglichen Computern in offenen Einrichtungen und Beratungsstellen, um sozial/finanziell benachteiligte Menscheneinzubeziehen, die sich bereits die Grundausstattung (Hardware) nicht leisten können und/oder denen aufgrund von Wohnungslosigkeit, Stromsperren o.ä. der Zugang zur Elektronik fehlt.

Digitale Spaltung

Der 15. Kinder- und Jugendbericht konstatiert eine sich verfestigende digitale Spaltung der Gesellschaft. Auch die Bildungsinstanz Schule per se ist in dieser Frage nicht zukunftsfest aufgestellt. Sie ist oft weder personell noch didaktisch und erst recht nicht von der Infrastruktur her in der Lage, in angemessener Breite und Tiefe digitale Kenntnisse zu vermitteln.

Barrierefreie Internetseiten

- barrierefreies Design von digitalen Plattformen und Werkzeugen für die Nutzung auch durch Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen
- Förderung von Übersetzungsbüros für Leichte Sprache

Medienkompetenz und Prävention von Suchtverhalten in der Mediennutzung

Entwicklung einer digitalen Plattform für sämtliche Angebote öffentlicher und freier Träger im Freistaat Sachsen → Suchfunktion anhand von Fragestellungen der Bürger*innen Bsp: „Ich suche Hilfe bei der Erziehung meines Kindes.“ → Familienberatungsstellen werden auf einer Karte angezeigt, ähnlich FABISAX des SMS

Abschließender Hinweis:

Auch Nachhaltigkeitsaspekte sind bei der Digitalisierung zu beachten:

- Einhaltung und konsequente Anwendung der Prinzipien menschenrechtlicher und ökologischer Sorgfaltspflichten in den Abbau- und Produktionsländern durch die Technologiebranche
- Elektronische Geräte müssen reparierbar und recyclingfähig sein. Dies kann durch eine stärkere finanzielle Förderung offener Werkstätten bzw. Repair-Cafés sowie gemeinwohlorientierter Forschung und Produktentwicklung unterstützt werden. Auch öffentliches Forschungsgeld für Open-Source-Produkte ist denkbar.

Fazit

Die Gestaltung der Digitalisierung soll dem Gemeinwohl dienen. Sie darf nicht einseitig auf die Förderung einer wirtschafts- und wachstumspolitischen Agenda abzielen, sondern muss gleichsam auf sozial-, umwelt-, entwicklungs- und friedenspolitische Ziele ausgerichtet sein.

(Stand: Juni 2020)