

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung	11
1. Zusammenfassender Ueberblick zum Inhalt	11
2. Ausgangspunkt und Anlass zu dieser Arbeit	12
3. Zweck und Adressaten	13
4. Wo und wann wird die Pensumsfrage wichtig?	14
5. Kann Sozialarbeit in Pensumsnormen erfasst werden?	15
II. Elemente zur Bestimmung des Arbeitspensums	17
1. Was ist ein Arbeitspensum?	17
2. Exkurs: Zwei Arten von Arbeitsbelastung resp. Arbeitsüberlastung	18
3. Die Arbeitszeit	19
4. Die Arbeitsbereiche und ihr zeitlicher Anteil	21
5. Erfahrungswerte aus 6 Untersuchungen in der Schweiz	24
6. Grobstruktur eines Normalpensums	24
7. Das Rechnen mit Durchschnittswerten	26
III. Die Berechnung des Arbeitspensums	28
1. Verschiedenartige Ansätze der Pensumsberechnung im Ueberblick	28
2. Beurteilung der Ansätze	29
2.1 Kriterien für die Beurteilung	29
2.2 Charakterisierung und Beurteilung der einzelnen Ansätze	29
2.2.1 Ungeeignete Ansätze	29
a. Der "globale" Ansatz nach Bevölkerungszahl	30
b. Undifferenzierte Fallzählung	31
c. Differenzierte Fallzählung: nach Problemkategorien	33
2.2.2 Geeignete Ansätze	33
a. Differenzierte Fallzählung: nach Belastungsdruck	33
b. Fallunabhängige Ansätze: Zählung der Dienstleistungen	34
c. Zählung der Besprechungen/Gruppenzusammenkünfte	35
3. Anleitung für die Berechnung des Arbeitspensums	36
3.1 Die für alle Ansätze gleichbleibenden Schritte	36
3.2 Berechnung nach dem Ansatz: Zählung der Besprechungen	37
3.3 Berechnung nach dem Ansatz: Zählung der Dienstleistungen	38
3.4 Berechnung nach dem Ansatz: Differenzierte Fallzählung nach Merkmalen des Belastungsdrucks	39

4. Wege zur Erreichung eines angemessenen Arbeitspensums	42
4.1 "Aufstockung" der Stellen	42
4.2 Reduktion der klientsbezogenen Aufgaben	43
4.3 Rationierungsvorkehren auf der Ressourcenseite	49
4.4 Leitsätze zur erfolgreichen Einführung von Pensumsberechnungen	50
IV. Der Zusammenhang von Arbeitspensum und Qualität der Dienstleistung	51
V. Von der Jahresstatistik zur Qualitätsanalyse	56
1. Teilstandardisierung der Aktenführung	57
2. Von der Jahresstatistik zur Benutzer-, Leistungs- und Ergebnisdokumentation	59
2.1 Merkmale der Benützerdokumentation	60
2.2 Merkmale der Leistungsdokumentation	60
2.3 Merkmale der Ergebnisdokumentation	61
3. Die Jahresplanung als Brücke zwischen Ueberprüfung von Arbeitspensum und Qualitätsanalyse	63
3.1 Merkmale der Arbeitsplanung	63
VI. Tätigkeitsanalysen mit Zeiterfassung als eine Voraussetzung zur Berechnung des Arbeitspensums	65
1. Erfahrungen mit grösseren Untersuchungen zum Arbeitspensum	65
1.1 Die Projektphasen im Ueberblick	66
1.2 Ueberlegungen zu einzelnen Projektaufgaben	68
1.3 Schlussbemerkung	74
2. Ueberlegungen zu den Erhebungsmethoden bei Tätigkeitsanalysen	75
2.1 Geeignete Methoden zur Tätigkeitsanalyse	75
2.2 Zuverlässigkeit der Daten	76
2.3 Das Problem, aus IST-Werten Normen (SOLL-Werte) abzuleiten	76
VII. Vorschläge für die Weiterarbeit	79
VIII. Anhang	81
A. Zusammenfassung wichtiger Untersuchungen	81
1. Lotmar/Mandlehr: Bericht über die Arbeitsbelastung der SozialarbeiterInnen im Sozialdienst der Stadt Bern (1981)	81
2. Prime: Report On A Method Of Workload Management And Weighting	86
3. Performance Contracting (Leistungs-Vertrag)	88

B. Eine Zusammenstellung von Erfahrungswerten zum Zeitaufwand	92
1. Durchschnittlicher Zeitaufwand für Fälle nach Problemkategorien	92
2. Durchschnittlicher Zeitbedarf (SOLL-Wert) für verschiedene Dienstleistungen	92
3. Durchschnittlicher Zeitaufwand für verschiedene Dienstleistungen	94
4. Zeitbedarf (SOLL-Wert) für Gruppenzusammenkünfte	95
5. Zeitaufwand für Besprechungen im Vergleich mehrerer Studien	95

C. Musterformulare und deren Erläuterung	96
1. Tages-Zeitschema zur zeitlichen Erfassung der Tätigkeiten	96
2. Tätigkeitsliste für MitarbeiterInnen in der direkten Klientenarbeit	97
3. Tätigkeitsliste für leitende MitarbeiterInnen	98
4. Erläuterungen zur zeitlichen Erfassung der Tätigkeiten	99
5. Formulare für die Aktenführung	99
5.1 Erläuterungen zum Formular 'Deckblatt' der Klientenakte	100
5.2 Musterformular 'Deckblatt' zur Klientenakte	103
5.3 Erläuterungen zum 'Aktenführungsformular'	104
5.4 Musterformular 'Aktenführungsblatt'	109
5.5 Erläuterungen zum 'Zwischenauswertungsblatt'	110
5.6 Musterformular 'Zwischenauswertungsblatt'	111

IX. Literaturverzeichnis	112
---------------------------------	-----