

# Nachfragemanagement: Widerstandsfähigkeit von sozialen Diensten stärken

## ZUSAMMENFASSUNG



Diese Zusammenfassung des Berichts **„Nachfragemanagement: Widerstandsfähigkeit von sozialen Diensten stärken“** ist das Ergebnis der Jahrestagung 2023 der Arbeitsgruppe „Resilienz und Transformation von sozialen Diensten“ des Europäischen Sozialen Netzwerks. Ausführliche Erläuterungen zum Nachfragemanagement bei sozialen Diensten, Grafiken, Daten und Beispiele zu den Faktoren, die die Nachfrage nach sozialen Dienstleistungen in Europa beeinflussen, sowie ein detaillierter Rahmen für das Nachfragemanagement zum Aufbau widerstandsfähiger sozialer Dienste, der durch Fallstudien untermauert wird, finden Sie in der Langfassung des Berichts.

### **Warum müssen wir über Nachfragemanagement sprechen?**

Die Nachfrage nach sozialer Betreuung, Unterstützung und Schutz steigt in ganz Europa rapide an, was auf eine Vielzahl von externen und internen Faktoren zurückzuführen ist. Aufgrund dieses Nachfrageschubs stehen die öffentlichen Sozialdienste unter erheblichem Druck, da sie mit Haushaltszwängen und Problemen bei der Einstellung und Bindung von Personal zu kämpfen haben. Wird diese steigende Nachfrage nicht befriedigt, kann dies zu Ungleichheit und Spaltung innerhalb der von den sozialen Diensten betreuten Gruppen führen. Nachfragemanagement, also die gezielte Steuerung der Nachfrage, kann dazu beitragen, die sozialen Dienste in die Lage zu versetzen, diese Herausforderungen zu bewältigen.

### **Nachfragemanagement im Sozialwesen**

Nachfragemanagement bedeutet, die unterschiedlichen Bedürfnisse von Personen, die sich an soziale Dienste wenden, effizient zu erfüllen. Dies umfasst ein breites Spektrum an Unterstützung – von monetären Sozialleistungen bis hin zu Langzeitpflege – und zielt darauf ab, personalisierte und wirksame Lösungen bereitzustellen. Die effiziente Steuerung der Nachfrage erfordert einen vielschichtigen Ansatz, der dazu beiträgt, die Ressourcen angemessen zu planen und zu verteilen, um qualitativ hochwertige Ergebnisse für die unterstützten Personen zu gewährleisten. Das Nachfragemanagement bietet den Sozialdiensten auch die Möglichkeit, neue Ansätze zu entwickeln und ihre Angebote anzupassen, um dem ständigen Kreislauf der Krisenbewältigung zu begegnen und die Widerstandsfähigkeit zu stärken.

### **Treiber der Nachfrage**

Die vom Europäischen Sozialen Netzwerk (ESN) gesammelten Daten verschiedener öffentlicher Träger sozialer Dienstleistungen in ganz Europa haben gezeigt, dass die Nachfrage nach sozialer Betreuung und Unterstützung sowohl durch externe als auch durch interne Faktoren angetrieben wird. Demografische Veränderungen, wirtschaftliche Ungleichheit und globale Krisen tragen zur steigenden Nachfrage bei. Organisatorische und personelle Herausforderungen bei den sozialen Diensten können darüber hinaus ungewollt Nachfrage schaffen.

## **Vorschlag für ein Rahmenwerk zum Nachfragemanagement für widerstandsfähige soziale Dienste**

Führungskräfte im Sozialwesen, die einen Rahmen für das Nachfragemanagement ihrer Organisation ausarbeiten, müssen die Ursachen für die Nachfrage in ihren jeweiligen Zielgruppen verstehen. Zur Bewältigung des steigenden Bedarfs an sozialen Dienstleistungen schlägt das ESN einen Rahmen für die Steuerung der Nachfrage vor, um die Widerstandsfähigkeit von Anbietern sozialer Dienstleistungen sowie die Pflege und Unterstützung für die jeweiligen Zielgruppen zu verbessern. Dieser Rahmen stützt sich auf fünf Säulen:

### **1. Gestaltung einer individuellen Reise:**

Ein personenzentrierter Ansatz gewährleistet, dass die Sozialdienste auf die individuellen Bedürfnisse eingehen und die Autonomie der unterstützten Personen fördern, was die Nachfrage reduziert. Dazu gehören individuelle Bewertungen, das Befähigen des Einzelnen, sich selbständig im Sozialsystem zurechtzufinden, die niederschwellige Bereitstellung von Unterstützung, die Beteiligung der Betroffenen an Entscheidungen über ihre Pflege und Unterstützung und die Gewährleistung der Selbstversorgung als Ergebnis der erbrachten Leistungen.

### **2. Ein Modell der proaktiven Betreuung und Unterstützung:**

Durch Investitionen in Prävention und frühzeitiges Eingreifen können die sozialen Dienste die Nachfrage nach ressourcenintensiveren reaktiven Kriseninterventionen verringern. Universelle Präventionsmaßnahmen, beziehungsorientierte Sozialarbeit, Gesundheitsförderung und Gemeinwesenarbeit (Community Development) tragen zu diesem Modell bei.

### **3. Zusammenarbeit und Partnerschaft:**

Um einen ganzheitlichen Ansatz zur Befriedigung komplexer und vielfältiger Bedürfnisse zu gewährleisten, erfordert die Steuerung der Nachfrage eine Zusammenarbeit aller relevanten Stellen, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Sozialwesens. Der Aufbau formeller Partnerschaften, die Nutzung gemeinsamer IT-Systeme, wie z. B. Fallverwaltungssysteme, und ein professioneller Einkauf sind wichtige Aspekte einer effektiven Zusammenarbeit.

### **4. Datengesteuerte Ansätze, die durch Technologie ermöglicht werden:**

Die Nutzung von Daten zum Verständnis und zur Vorhersage der Nachfrage ist wichtig, um Entscheidungen darüber zu treffen, wohin die Ressourcen zur Bewältigung der Nachfrage gelenkt werden sollen. Technologien, wie z. B. vorausschauende Analysen und digitale Tools, können die Datenerfassung, Analyse und Kommunikation erleichtern.

### **5. Widerstandsfähige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:**

Eine gut geplante, qualifizierte und unterstützte Belegschaft ist unerlässlich für die Bereitstellung von personenzentrierter und proaktiver Pflege und Unterstützung, die die Nachfrage reduziert. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter zu gewinnen und in der Organisation zu halten, Rollen und Verantwortlichkeiten je nach Ausbildung und Erfahrung neu zu verteilen, die Entwicklung von Fähigkeiten zu unterstützen und gute Führungsqualitäten zu fördern – dies alles trägt zum Aufbau einer widerstandsfähigen Belegschaft bei.