

Der zunehmende Einsatz von Fachsoftware zur Falldokumentation unterliegt dem Spannungsverhältnis zwischen der einzelfallorientierten Darstellung und der Subsumtion der Fälle unter Kategorien und Schemata. Aus der Perspektive fallangemessener Darstellungsmöglichkeiten wirft der Beitrag einen Blick auf einhergehende potenzielle Problemfelder der Standardisierung.

Softwarebasierte Falldokumentation im Balanceakt um die fallangemessene Darstellung

Joshua Weber

Pädagogische Falldokumentation muss sich in der praktischen Umsetzung der Frage einer angemessenen Standardisierung stellen: Eine Überbetonung standardisierender Dokumentation geht zulasten adäquater Falldarstellungen, eine Überbetonung der freien Dokumentation zulasten der Systematik und Vergleichbarkeit (vgl. Moch 2004).

In der Praxis liegen digitale Dokumentationssysteme im Trend (vgl. Früh 2012). Mit dem Wechsel von analoger zu digitaler Dokumentation verstärkt sich die Frage nach einer angemessenen Standardisierung. Softwarebasierte Dokumentationssysteme üben über Pflichtfelder oder vorgegebene Auswahlkategorien einen stärkeren Zwang zur Exaktheit aus und begrenzen die Möglichkeiten zur Dokumentation. Sie greifen somit in pädagogische Prozesse ein, indem sie Teile des fallbezogenen Wissens formen und die Fallbearbeitung strukturieren (vgl. Ley/Seelmeyer 2014). Obwohl dieser Befund professionstheoretisch irritiert, wird die wissenschaftliche Auseinandersetzung als *Desiderat ausgewiesen* (vgl. Kutscher/Seelmeyer 2017). **Auch die Jugendhilfe steht vor der Herausforderung, die fachliche Nutzung von Fachsoftware in**

angemessener Weise in der Praxis einzubetten (vgl. Kutscher et al. 2011).

Der Softwareeinsatz birgt Chancen und Risiken zugleich. Die Positionen zur Standardisierung kreisen um die Frage der Standardisierbarkeit der Fallbearbeitung. Befürwortende Stimmen argumentieren, dass mit dem Softwareeinsatz die professionelle Praxis unterstützt werden kann. Die in der Software vorgegebenen Rahmungen werden zur Orientierung herangezogen und als Reflexionshilfe angesehen, da sie einer Beliebigkeit der Erkenntnisgewinnung und der daraus abgeleiteten Hilfeentscheidungen entgegenwirken (vgl. Poguntke-Rauer et al. 2007) oder qualitätssichernd und standardsetzend wirken (vgl. Früh 2012). Kritische Stimmen hingegen befürchten eine Begrenzung von Handlungs- und Entscheidungsspielräumen (vgl. Poseck 2001). Damit verbunden sei die Gefahr einer technokratischen Anwendung im Sinne einer Entscheidungsprogrammierung der Professionellen (vgl. Bahnmüller/Faust 1992).

Der vorliegende Beitrag hat zum Ziel, für die potenziellen Problemfelder zu sensibilisieren, die bei der Beantwortung der Frage nach dem Maß

falladäquater Standardisierung in Fachsoftware in den Blick genommen werden können. Zunächst wird die Problematik der Standardisierung und Einzelfallorientierung auf das Spezifikum der softwarebasierten Falldarstellung übertragen. Schwerpunktmäßig sollen im Anschluss drei Schnittstellen in den Fokus rücken, an denen die Standardisierungsmomente sozial relevant werden können: Die Softwareentwicklung als die der Standardisierung formgebende Instanz, die Überführung von Fällen in die so standardisierte Software sowie die Arbeit mit in der Software standardisiert dargestellten Fällen.

Softwarebasierte Dokumentation zwischen Fallangemessenheit und Standardisierung

Bei der Falldokumentation stehen Sozialarbeitende vor der Aufgabe, vorliegende Einzelfälle in Dokumentationsraster der Software einzulassen. Diese Widersprüchlichkeit zwischen Subsumtion und Rekonstruktion, die für das professionelle Handeln allgemein kennzeichnend ist, zeichnet sich durch die „Einordnung des Falls unter Kategorien bei gleichzeitiger Notwendigkeit, den Einzelfall in seiner spezifischen Logik zu erschließen“ (Thieme 2011, S. 243), aus. Die Vereinseitigung zugunsten des Einzelfalls führt in der Dokumentationspraxis zu großen, beliebigen und unstrukturierten Datensammlungen. Die Vereinseitigung zugunsten der kategoriengeleiteten Falldarstellung lässt Fälle wiederum nur innerhalb dessen erfassen, was im Dokumentationsraster definiert wurde – nicht im Raster abgebildete Ereignisse fallen heraus.

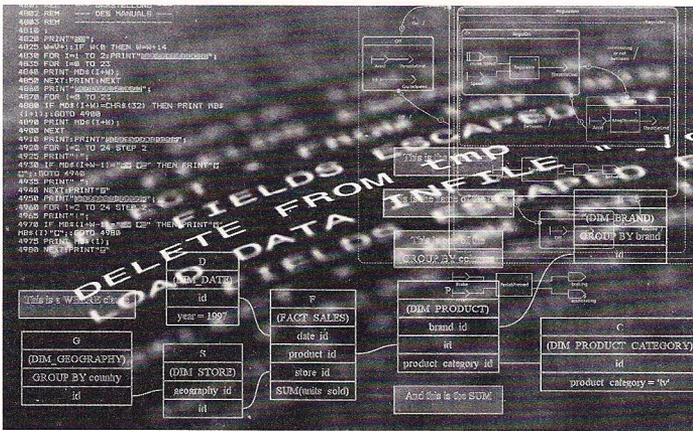
Der Einsatz softwarebasierter Dokumentationssysteme leistet kategoriengeleiteter Dokumentation Vorschub (vgl. Moch 2004), denn Software spielt ihre Vorteile dort aus, wo sie sich auf standardisierte Informationen beziehen kann (vgl. Kreidenweis 2004). Verstärkt wird die Tendenz zur Quantifizierung dadurch, dass die Einführung von Softwaresystemen meist nicht fachlich motiviert

ist. Häufig stehen Interessen der Steuerung oder der Legitimation Pate für die Implementation (vgl. Ley 2010). Diesen Interessen sind die Vorteile der Software durch die Standardisierung nützlich, denn erst durch die Digitalisierung wird kleinteilige und skalierbare Leistungsdokumentation möglich. Diese bergen die Gefahr, dass sie Maßstäbe schaffen, an denen sich die lohnende von der weniger lohnenden Betreuung von Klientinnen und Klienten unterscheidet, und sie damit eine Selektionsleistung befördern (vgl. Axhausen 2001).

Viele Fachsoftwareanwendungen neigen daher dazu, möglichst viele und standardisierte Daten zu erheben. Dies führt in der Tendenz zur Vereinseitigung kategoriengeleiteter Dokumentation und kann bewirken, dass Fachkräfte genötigt werden, Eingaben der Darstellungslogik der Software anzupassen. Aus professionellen Gesichtspunkten ist jedoch zu befürworten, dass der Grat zwischen Vagheit und Exaktheit für eine angemessene Austarierung der Standardisierung und Fallangemessenheit in der Falldokumentation den Organisationen und Fachkräften überlassen, und nicht von vornherein durch die Softwareentwicklung entschieden wird (vgl. Merchel/Tenhaken 2015).

Definitionsmacht der Softwareentwicklung

Softwareentwicklung überträgt in komplexitätsreduzierender Weise Fachlichkeit in die Technik (vgl. Ley 2010). „To re-present 'reality' in software, information about clients and interactions [...] has to be transformed into a new formalised order“ (Ley/Seelmeyer 2008, S. 344). Diese Transformation geht einher mit einer Reduktion komplexer Verhältnisse auf abstrakte Kategorien. Umgesetzt wird dies mithilfe von Algorithmen. Sie sind Ergebnis der Überführung der abzubildenden Verhältnisse in wiederholbare Operationen und beschreiben exakte Vorschriften, wie diese Operationen durch den Computer auszuführen sind (vgl. Rolf 2003). „Das Ergebnis ist eine Software, die – wenn sie



Softwareentwicklung hat durch Selektion und Formgebung der zu technisierenden Inhalte hohen Einfluss auf die Falldokumentation

akzeptabel programmiert worden ist – das wiedererkennen lässt, was Theorie und Praxis im Vorfeld als Konzept zugrunde gelegt hat. Leider entstehen hier erneut Brüche, die besonders durch den hohen Abstraktionsgrad durch Software bedingt [sind]“ (Poguntke-Rauer 2007, S. 50). Softwareentwicklung übt demzufolge empfindsamen Einfluss auf die Falldokumentation aus. Dabei geraten zwei potenzielle Problemfelder in den Blick: die Selektion und die Formgebung der zu technisierenden Inhalte. Aufgrund der Heterogenität von Begriffen, Konzepten und Methoden in der Jugendarbeit ist zunächst die Frage angebracht, welche Auswahl Eingang in eine Software finden soll. Die einmal getroffene Entscheidung für bestimmte Begriffe, Konzepte und Methoden ist zumeist final, das heißt ausgeschlossene Möglichkeiten bleiben ausgeschlossen. Eingabemasken mit vorgegebenen Begriffskatalogen zur Kennzeichnung von Fällen können alternativlos bleiben (vgl. Schulz-Schaeffer/Funken 2008) und ein bestimmtes Nutzungskonzept eingeschrieben werden (vgl. Ley/Seelmeyer 2014).

Das zweite potenzielle Problemfeld liegt in der informationstechnischen Formgebung begründet. Vor dem Hintergrund der (Nicht-)Standardisierbarkeit einzelner Aspekte des Arbeitsprozesses gilt es, die konkrete informationstechnische Ausgestaltung technisierter Aspekte auf den Grad ihrer

Standardisierung hin zu analysieren (vgl. Weber 2016). Unterschiede existieren dahingehend, ob zur Falldarstellung auszuwählende Kategorien in (vorgegebenen) Katalogen definiert sind oder ob eine freie Beschreibung über (möglicherweise begrenzte) Textfelder im Vordergrund steht (vgl. Axhausen 2001). Auch ist eine Kombination denkbar, indem Fälle zunächst standardisiert eingetragen und zusätzlich die fachliche Kommentierung in Freitextbereichen ermöglicht werden (vgl. Poguntke-Rauer et

al. 2007). Der Aufbau und die Struktur der Datenmasken sind ebenfalls auf die Frage hin zu betrachten, unter welchen Bedingungen welche Eingabefelder sichtbar und bearbeitbar sind. Zu denken ist etwa an Trigger oder Filterführungen. Beide potenziellen Problemfelder weisen nachdrücklich auf die Relevanz einer Praxis der Softwareentwicklung hin, die sozialarbeitswissenschaftlich und -praktisch informiert ist und falladäquate Dokumentation ermöglicht. Drei mögliche Formen der Einlösung dieses Anspruchs sind unter anderem denkbar:

- Die Tätigkeit der "social work informatician" (Parker-Oliver/Demiris 2006, S. 132), ein Liaisondienst zwischen Informatik und Sozialer Arbeit, der eine advokatorische Funktion für die Profession gegenüber der Softwareentwicklung einnimmt.

- Eine partizipativ entwickelte Software, die die konkreten fachlichen Arbeitsprozesse vor Ort zu berücksichtigen vermag. Die Herausforderung besteht hier darin, dass implizites Wissen der Sozialarbeitenden nur zu gewissen Graden expliziert werden kann. Versuche, die fachlichen Arbeitsprozesse aus der Praxis zu extrahieren und für die Programmierung zugänglich zu machen, stellen daher eine hohe Anforderung dar (vgl. Meyer 2007).

■ In der Unterscheidung von zwei Softwaretypen liegt die dritte Möglichkeit begründet. Von durch die Hersteller fest programmierten Programmen lassen sich Customizing-Programme mit variablen Datenstrukturen und Bildschirm-Masken unterscheiden. Diese können durch die Anwendenden an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden (vgl. Kreidenweis 2005). Die Softwareentwicklung stellt gewissermaßen einen Baukasten zur Verfügung, welcher durch die Professionellen der Jugendarbeit anzuordnen und fachlich zu füllen ist.

Bislang ist die gängige Praxis jedoch zumeist durch mangelnden Einbezug pädagogischer Fachkräfte gekennzeichnet, sodass IT-Fachkräfte in der Regel die Übersetzungsarbeit vornehmen (vgl. Merchel/Tenhaken 2015).

Die Klientin auf dem Weg in die Software

Als problematisch wird bei der Falldokumentation vor allem das Argument der Reduktion von Einzelfällen angesehen, denn die in der Software vorgegebenen Kategorien und Raster zur Dokumentation nehmen Einfluss auf die Konstruktion des Falls. Sie entscheiden wesentlich über zu Dokumentierendes, über Gewichtungen und zulässige Ausführlichkeit (vgl. Ley/Seelmeyer 2014). Zwangsläufig kommt es zu Situationen, in denen die Dokumentation an die Möglichkeiten der Softwarelösung angepasst werden muss. Das heißt, die vorhandenen Fallspezifika können nur in ungenügender Weise in vorgegebene Raster integriert werden (vgl. Früh 2012). Mit steigendem Grad der Standardisierung nimmt diese Gefahr, die fallangemessene Dokumentation zuungunsten des Einzelfalls aufzulösen, zu.

Kategorisierungsprozesse sind konstitutiv für die Soziale Arbeit. Bei der Bewertung der Falldarstellung in der Software gilt es, die Form der kategorisierten Informationen zu unterscheiden. In Bezug

auf bereits unabhängig von der Dokumentationssoftware standardisierte Daten lassen sich die Vorteile der Softwarebasierung bedenkenlos ausspielen. Die Form der Angaben kann zur grundsätzlichen Kennzeichnung des Falls als problemlos angesehen werden, da sie allgemeiner Natur sind und relativ konstant bleiben (vgl. Geiser 2009). Problematisch können Kategorisierungen jedoch in jenen Fällen werden, in denen die Fälle auf standardisierte Faktoren reduziert und als Merkmalsträger von Ausprägungen (vgl. Ley/Seelmeyer 2008) digital konstruiert werden, ohne deren je eigene Fallstrukturgesetzlichkeit einzubeziehen. Bei fachlich begründeten Kategorisierungen gilt es, diese aus der Praxis in die Fachsoftware zu transponieren und nicht umgekehrt.

Bei der Nutzung softwaregestützter Falldokumentation besteht über den Einzelfall hinaus die Gefahr, dass sich der Interessensfokus nach und nach auf die von der Software geforderten Informationsformen verschiebt, während narrative Elemente in den Hintergrund treten (vgl. Hansen 2010). Bei neuerlichen Fallaufnahmen, so wird befürchtet, können die Gespräche zum Verhör entlang der geforderten Informationen verkommen (vgl. Brack 2009). In dieser Funktion liegt gleichzeitig die Chance, dass Software über die Bereitstellung von Rastern Orientierung und Anknüpfungspunkte zur Reflexion bietet (vgl. Merchel/Tenhaken 2015).

Es wird deutlich: In einer Fachsoftware sollte ausreichend Spielraum zur Dokumentation fallbezogenen Wissens implementiert sein (vgl. Ley/Seelmeyer 2014). Es sollten stets Freitextfelder vorgehalten werden, um mittels qualitativer Informationen eine angemessene Falldarstellung zu ermöglichen. Ein empirischer Vergleich handschriftlicher und in Software vorstrukturierter Dokumentation zeigt überdies, dass freie Einträge ein vollständigeres Bild erkennen lassen als Einträge in einer Software. Eine mögliche Erklärung ist, dass der Abstraktionsgrad und die Relevanz der Kategorien sowie die Notwendigkeit der Zuordnung die Eintragshäufigkeit und -quantität negativ beeinflussen (vgl. Kreidenweis 2008).

Zur Arbeit mit dem Klient aus der Software

Dokumentation ist eine Form der Konstruktion sozialer Wirklichkeit (vgl. Merchel/Tenhaken 2015). Digitale Falldokumentationen sind Ausdruck subjektiv und organisational geprägter Fallkonstruktionen innerhalb der in der Software zur Verfügung stehenden Dokumentationsmöglichkeiten. Falldarstellungen wird dennoch häufig objektive Qualität unterstellt (vgl. Merchel 2004). Fälle der Jugendarbeit laufen damit Gefahr, quasi im Schatten ihrer Daten wahrgenommen zu werden, sodass vordergründig nur noch zählt, was auf dem Bildschirm steht (vgl. Kirchlechner 2001). Je nach Grad der Standardisierung in der Dokumentationssoftware und den innerhalb dieser informationstechnischen Möglichkeiten vorgenommenen Eintragungen besteht das Risiko, dass die Jugendlichen lediglich aufgrund der ihnen digital zugewiesenen Merkmale behandelt und entsprechend etikettiert werden. Erschwerend kommt hinzu, dass die dokumentierten Tatsachen relativ stabil sind, das heißt diese Etikettierungen stark wirken und nur schwer rückgängig gemacht werden können. Dokumentationen neigen dazu, sich selbst weiterzutragen und sich zu verselbständigen (vgl. Merchel/Tenhaken 2015). Verkürzte Dokumentationen engen die Wahrnehmungen und Interpretationen der Fälle ein und strukturieren Handlungen in einer mit dem Etikett verbundenen Weise (vgl. Merchel 2004). Nicht nur das Dokumentierte, auch das Nicht-Dokumentierte entfaltet Konsequenzen: Es gerät aus dem Blick und wird unsichtbar (vgl. Ley 2010). Besonders folgenreich können diese Dynamiken sein, wenn der digitale Fall ohne oder mit ungenügender Kenntnis des realen Falls Grundlage weiterer Arbeit wird, beispielsweise in Vertretungsfällen oder bei Entscheidungen nach Aktenlage. Daher ist es notwendig, den konstruierenden Charakter von Typisierungen und Kategorisierungen nachvollziehbar innerhalb der Falldokumentation auszuweisen (vgl. Merchel 2004).

Fazit

Im Bewusstsein, dass zur Beantwortung der Frage nach einer angemessenen Standardisierung von Falldarstellungen in Fachsoftware weitere Faktoren eine wichtige Rolle spielen, wurde hier die Technisierung und Technik der Fachsoftware fokussiert. Erst aus dem „Verhältnis von Subjekten, die unter jeweils spezifischen individuellen Voraussetzungen in einem vorgegebenen strukturellen Rahmen und sozialen Kontext mit bestimmten Zielen beschreibbare Inhalte unter Einsatz von Technik bearbeiten ergeben sich [...] Aneignungsprozesse und Nutzungsweisen von Informations- und Kommunikationstechnologien“ (Kutscher et al. 2011, S. 195). Insgesamt geht es weder um die Polarisierung für oder gegen die Standardisierung in der Falldokumentation. Vielmehr ist eine fachlich begründete teilweise Standardisierung zu begrüßen. Freitexte sind notwendig, da nie abschließend zukünftige Fälle vorweggenommen und begrifflich in Kategorien gefasst werden können. Ein Datensatz, der lediglich über standardisierte Kennziffern digital erfasst ist, sagt zudem nichts über den spezifischen Fall aus. Es müssen qualitative Informationen hinterlegt werden, um ein vertieftes Fallverständnis auch nach Aktenlage zu ermöglichen. Wenn die Falldokumentation umgekehrt nur aus Fließtext bestünde, wären Auswertungen oder Vergleiche und damit Zugänglichmachungen für die fachliche Reflexion nur mit sehr viel Aufwand möglich (vgl. Brack 2009). Im Idealfall gilt es, eine Software auszuwählen bzw. in Auftrag zu geben, die den eigenen Arbeitsanforderungen entspricht – auch bezogen auf das fachlich begründete Maß der Standardisierung bei der Dokumentation. Die Frage danach, was das angemessene Maß nun auszeichnet und ob die beschriebenen negativen Folgen eintreten, kann nicht normativ entschieden werden, sondern ist abhängig von den fachlichen Überlegungen sowie der qualifizierten und reflexiven Dokumentationspraxis vor Ort (vgl. Ley/Seelmeyer 2014). Es bedarf der Klarheit über die Anforderungen und Ziele der eigenen Dokumentationspraxis, um

eine Fachsoftware wählen und nutzen zu können, die die Erfüllung dieser Ziele ermöglicht und mit dem identifizierten angemessenen Maß an Standardisierung kompatibel ist (vgl. Poguntke-Rauer 2007). Die Frage der hierzu notwendigen Übersicht über den Markt könnte mit der Förderung des bereits angedeuteten "social work informatician" beantwortet werden.

Das mit der Softwareeinführung vermutete Interesse der Steuerung und Legitimation und der damit einhergehende Fokus auf quantitative Daten sollte durch das Anbringen fachlicher Überlegungen erweitert werden (vgl. Merchel/Tenhaken 2015). Der umgekehrte Weg, die eigene Dokumentationspraxis an Inhalte und Funktionalitäten einer Fachsoftware anzupassen, scheint problematisch. Zentral ist, dass Soziale Arbeit die Definitionsmacht über Software-Konstruktionen aktiv ausübt (vgl. Kreidenweis 2004). „Viele Softwarefirmen, die im Bereich der ‚Sozialinformatik‘ tätig sind, setzen verstärkt auf Instrumente, die auch den Kern der Prozessgestaltung, die Interaktion zwischen Sozialarbeiter und Klient, unterstützen sollen“ (Hansen 2010, S. 10). Dies erzwingt eine stärkere Positionierung der Disziplin und Profession im Sinne einer gegenüber der Technik kritisch-aufgeschlossenen Haltung, die den Technikeinsatz samt seiner Bedingungen und Folgen systematisch untersucht, in der Praxis fortwährend reflektiert, bei der Softwareentwicklung partizipiert und auf Basis fachlicher Diskurse die (Nicht-)Nutzung steuert.

Literatur

Früh, Andrea (2012). Die IT-isierung der Sozialen Arbeit. Mehrwert und Tücken von Softwarelösungen für die Soziale Arbeit. In: SozialAktuell, 44 (9), S. 22–23.

Kreidenweis, Helmut (2005). Die Hilfeplanung im Spiegel ausgewählter Software Produkte. Expertise im Modellprogramm Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens. München: Deutsches Jugendinstitut e. V.

Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2011). Subjekt – Technik – Kontext. Zur Aneignung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Arbeitskreis „Jugendhilfe im Wandel“ (Hrsg.), Jugendhilfeforschung. Kontroversen – Transformationen – Adressierungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 187–214.



CCO Jural/Min_pixabay

Die Wahl einer geeigneten Fachsoftware hängt von der Klarheit der eigenen Dokumentationspraxis ab

Ley, Thomas (2010). „Unser Schreibzeug arbeitet mit an unseren Gedanken.“ Oder: Zur Konstruktion des sozialpädagogischen Falles in computerisierten Arbeitsumgebungen. In: Cleppien, Georg/Lerche, Ulrike (Hrsg.), Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS, S. 219–233.

Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2014). Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. In: Sozial Extra, 38 (4), S. 51–55.

Merchel, Joachim (2004). Pädagogische Dokumentation zwischen Etikettierung und Ausweis fachlichen Handelns. In: Henes, Heinz/Trede, Wolfgang (Hrsg.), Dokumentation pädagogischer Arbeit. Grundlagen und Methoden für die Praxis der Erziehungshilfen. Frankfurt: IGfH-Eigenverlag, S. 15–41.

Merchel, Joachim/Tenhaken, Wolfgang (2015). Dokumentation pädagogischer Prozesse in der Sozialen Arbeit: Nutzen durch digitalisierte Verfahren? In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.), Mediatisierung (in) der sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 171–191.

Poguntke-Rauer, Markus (2007). Wie kommt die Fachlichkeit in den PC? (Teil 2). In: Halfar, Bernd/Kreidenweis, Helmut (Hrsg.), Sozialinformatik. Perspektiven für Praxis, IT-Entwicklung, Forschung und Lehre. Eichstätt: Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, S. 48–53.

Weber, Joshua (2016). Zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung – Überlegungen zum softwareunterstützten Arbeitsprozess in der Betreuungspraxis. In: BtPrax, 24 (3), S. 102–104.

Die komplette Literatur zu diesem Artikel finden Sie online unter www.merz-zeitschrift.de.

Joshua Weber ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Zentrum für wissenschaftliche Dienstleistung und Entwicklung (Hochschulzentrum) der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.