

Bleck, Christian; Voigt, Henry

**"Professionalisierung, das heißt also, wenn ich definiere, wer was zu tun hat".  
Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe vor dem  
Hintergrund sozialer und sozialpolitischer Transformationsprozesse aus Sicht  
der Sozialen Arbeit**

*Soziale Passagen 17 (2025) 2, S. 599-615*



Quellenangabe/ Reference:

Bleck, Christian; Voigt, Henry: "Professionalisierung, das heißt also, wenn ich definiere, wer was zu tun hat". Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe vor dem Hintergrund sozialer und sozialpolitischer Transformationsprozesse aus Sicht der Sozialen Arbeit - In: Soziale Passagen 17 (2025) 2, S. 599-615 - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-355976 - DOI: 10.25656/01:35597; 10.1007/s12592-025-00561-8

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-pedocs-355976>

<https://doi.org/10.25656/01:35597>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<https://info.oa-deepgreen.de>

**Nutzungsbedingungen**

Dieses Dokument steht unter folgender Creative Commons-Lizenz: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de> - Sie dürfen das Werk bzw. den Inhalt vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen sowie Abwandlungen und Bearbeitungen des Werkes bzw. Inhaltes anfertigen, solange Sie den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

**Terms of use**

This document is published under following Creative Commons-License: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.en> - You may copy, distribute and render this document accessible, make adaptations of this work or its contents accessible to the public as long as you attribute the work in the manner specified by the author or licensor.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



**Kontakt / Contact:**

**peDOCS**  
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Mitglied der

  
Leibniz-Gemeinschaft



# „Professionalisierung, das heißt also, wenn ich definiere, wer was zu tun hat“ – Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe vor dem Hintergrund sozialer und sozialpolitischer Transformationsprozesse aus Sicht der Sozialen Arbeit

Christian Bleck · Henry Voigt

Eingegangen: 18. März 2025 / Angenommen: 23. September 2025 / Online publiziert: 15. Oktober 2025  
© The Author(s) 2025

**Zusammenfassung** Seit fast fünf Jahrzehnten wird – aus Sicht der Sozialen Arbeit – bemängelt, dass dem Sozialen Dienst in der stationären Altenhilfe ein originäres, differenziertes Aufgabenprofil fehlt. Angesichts sozialer und sozialpolitischer Transformationsprozesse, die Anforderungen an den Sozialen Dienst in diesem Feld verändert haben, ist eine Konkretisierung gegenwärtig von besonderer Relevanz. Anhand der Ergebnisse von Fokusgruppen und Expert\*inneninterviews mit Fachkräften des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe in NRW stellt der Beitrag ihre aktuellen Aufgaben sowie diesbezügliche Veränderungen in jüngerer Zeit dar.

**Schlüsselwörter** Altenpflegeeinrichtungen · Soziale Betreuung · Tätigkeiten · Professionalität · Transformationen

---

✉ Dr. Christian Bleck · Henry Voigt, M.A.

Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften, Hochschule Düsseldorf, Düsseldorf, Deutschland  
E-Mail: christian.bleck@hs-duesseldorf.de

Henry Voigt, M.A.

E-Mail: henry.voigt@hs-duesseldorf.de

# “Professionalization, that is, when I define who is responsible for what”— tasks of social services in inpatient care for the elderly against the backdrop of social and sociopolitical transformation processes from the social work viewpoint

**Abstract** For almost five decades, social work in particular has been criticized for the fact that social services in inpatient care facilities for the elderly lack an original, differentiated task profile. In view of the social and sociopolitical transformation processes that have changed the demands placed on social services in this field, it is currently particularly relevant to specify them in concrete terms. Based on the results of focus groups and expert interviews with social service professionals in inpatient care for the elderly, the article presents their current tasks and recent changes in this regard.

**Keywords** Care facilities for the elderly · Social care · Activities · Professionalism · Transformations

## 1 Einleitung

Das Aufgabenprofil eines Arbeitsbereichs innerhalb einer Organisation zielt darauf ab, dessen dortige Funktion spezifisch zu- und einzuordnen. Dies soll nicht nur Klarheit in Bezug auf die Anforderungen der in diesem Bereich tätigen Mitarbeitenden, sondern im Rahmen der Aufbauorganisation auch eine Grundlage für die Zusammenarbeit mit anderen Arbeitsbereichen und Berufsgruppen schaffen (z. B. Bühner 2004, S. 11). Die stationäre Altenhilfe ist sowohl durch viele Arbeitsbereiche, wie die Pflege, Verwaltung, Hauswirtschaft, Haustechnik und den Sozialen Dienst bzw. die Soziale Betreuung<sup>1</sup>, gekennzeichnet als auch durch eine Vielzahl unterschiedlicher Berufsgruppen (Bode 2014, S. 94ff.). Hinzu kommt die Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen und ehrenamtlichen Personen oder Organisationen, die über § 82b SGB XI explizit vorgesehen ist.

In diesem Beitrag wird der Soziale Dienst als Funktionsbereich in der stationären Altenhilfe fokussiert, der aber – auch und gerade seit Einführung der Pflegeversicherung (SGB XI) 1995 – als nicht hinreichend formal reguliert gilt (z. B. Klie 1996). Nachdem in das SGB XI zunächst nur pflegebedingte Aufwendungen übernommen wurden, kam die sogenannte soziale Betreuung erst nachträglich hinzu (Bloech 2012, S. 128) und wurde lediglich festgehalten, dass sie alle Leistungen der „individuellen und persönlichen Zuwendungen“ für Bewohner\*innen umfasst, ohne diese Leistungen an eine bestimmte Qualifikation zu koppeln (Kleiner 2009, S. 55).

<sup>1</sup> Die Bezeichnungen für diesen Funktionsbereich sind in der Praxis, der Wissenschaft und im Recht heterogen. Während etwa in den Heimgesetzen der Länder früher die Bezeichnungen des gruppenübergreifenden Dienstes oder Sozialen Dienstes häufiger verwendet wurden, ist dort heute der Begriff der sozialen Betreuung dominant. Wie in vielen Altenhilfeeinrichtungen auch, wird in diesem Beitrag die Bezeichnung des Sozialen Dienstes für den Funktionsbereich bevorzugt, in dem Fachkräfte tätig sind, da deren Aufgaben über eine unmittelbare „soziale Betreuung“ hinausgehen. Der Begriff der sozialen Betreuung wird im Beitrag nur verwendet, wenn ein rechtlicher Bezug angesprochen werden soll.

Festzuhalten ist ferner, dass soziale Betreuung seitdem als eine Teilleistung von Pflege betrachtet wird (Bloech 2012, S. 128). Inzwischen ist in der Pflegeversicherung nur noch eine *zusätzliche* Betreuung und Aktivierung über § 43b SGB XI explizit vorgesehen, für die gemäß der Richtlinien nach § 53b SGB XI kein Berufsabschluss, sondern lediglich geringfügige Qualifizierungsmaßnahmen erforderlich sind (GKV-Spitzenverband 2022, S. 5). Auf untergesetzlicher Ebene existiert auf Bundesebene zudem – bereits seit 1996 – eine Empfehlung gemäß § 75 Abs. 5 SGB XI zum Inhalt der Rahmenverträge zur sogenannten vollstationären Pflege. Darin werden aber keine Aufgaben oder Qualifikationen, sondern nur Ziele der sozialen Betreuung benannt, die zudem nicht konkret über das Leistungsrecht des SGB XI abgesichert sind. Während somit auf Bundesebene nicht vorgegeben wird, dass ein Sozialer Dienst mit qualifizierten Fachkräften in der stationären Altenhilfe vorzuhalten ist, bestehen diesbezügliche Regelungen nur auf Ebene der Bundesländer im Rahmen der Heimgesetzgebung. Aber auch diese nach Bundesland variierenden Regelungen implizieren einerseits eine auffallende Offenheit in Bezug auf die Berufsgruppen, die im Sozialen Dienst tätig sein können,<sup>2</sup> und andererseits lediglich übergeordnete Zielformulierungen – z. B. in Bezug auf die Förderung einer unabhängigen Lebensführung und der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft, wie § 3 Abs. 1 des Wohn- und Teilhabegesetzes in Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) festhält.

Demzufolge ist erstens angesichts der komplexen, aber auch diffusen multiprofessionellen Struktur in der stationären Altenhilfe *grundlegend* von Interesse, welche Aufgaben Fachkräfte des Sozialen Dienstes übernehmen – sowohl in Abgrenzung gegenüber den Aufgaben anderer Funktionsbereiche wie Pflege, Verwaltung und Hauswirtschaft als auch gegenüber jenen von zusätzlichen Betreuungskräften.

Zweitens ist eine *ausdifferenzierte* Betrachtung der Aufgaben von Fachkräften des Sozialen Dienstes relevant, weil hierfür offenbar keine konkreten Grundlagen existieren. So fehlen nicht nur formal nähere Beschreibungen, sondern es besteht auch – wie noch ausgeführt wird – ein sehr geringer Forschungsstand zu diesem Thema.

Drittens ist eine Konkretisierung von Aufgaben des Sozialen Dienstes insbesondere *aktuell* relevant, weil soziale und sozialpolitische Transformationsprozesse der letzten rund 20 Jahre die Rahmenbedingungen der stationären Altenhilfe und damit einhergehend auch jene des Sozialen Dienstes zunehmend verändert haben. So beziehen sich soziale Transformationen insbesondere auf die Pluralisierung von Lebenslagen und -stilen im Alter (z. B. Brüker und Leitner 2018, S. 19ff.). Sozialpolitische Transformationsprozesse ergeben sich etwa aus dem 2017 neu eingeführten Pflegebedürftigkeitsbegriff, der nun auf die Selbstständigkeit von Menschen mit Pflege- und Unterstützungsbedarf fokussiert (z. B. Schwinger und Tsiasioti 2018, S. 173). Zugleich kann von Auswirkungen der bereits erwähnten Einführung von zusätzlichen Betreuungskräften ausgegangen werden, die seit 2008 sukzessive er-

<sup>2</sup> Dies sind etwa in NRW gemäß § 1 Abs. 2 WTG-DVO u. a. Fachkräfte mit Studienabschluss in Sozialer Arbeit, Heilpädagogik, Erziehungswissenschaften, Psychologie oder Gesundheits-, Pflege- oder Sozialmanagement ebenso wie mit Berufsabschluss als Erzieher\*in, Heilerziehungspfleger\*in, Ergo-, Physio- oder Sprachtherapeut\*in und Personen, die über gleichwertige staatlich anerkannte Berufsqualifikationen verfügen (in Anlage 1 zu § 1 Abs. 2 WTG-DVO werden dazu 26 weitere Berufsgruppen benannt).

folgte. Darüber hinaus erfordert die 2023 eingeführte und bis Ende 2025 in Einrichtungen der stationären Altenhilfe umzusetzende Personalbemessung gemäß § 113 c SGB XI eine inhaltliche Neuverhandlung der Aufgabenverteilung zwischen den Einrichtungsbereichen und Berufsgruppen (z. B. Rothgang et al. 2020), wobei bislang primär eine Orientierung an der Pflege erfolgt und Aufgaben von Fachkräften des Sozialen Dienstes nicht konkret berücksichtigt werden. Daher ist nicht nur von Interesse, welche Aufgaben Fachkräfte des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe realiter übernehmen, sondern auch, inwiefern sich diese angesichts jüngerer sozialer und sozialpolitischer Transformationsprozesse verändert haben.

Für diesen Beitrag wurde bewusst der Begriff der stationären Altenhilfe gewählt, der über das Verständnis einer vollstationären Pflege nach SGB XI hinausweisen soll. Denn nach Bestimmungen der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) und manchen Heimgesetzen der Länder (wie z. B. Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen oder Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe in Rheinland-Pfalz) sind die Leistungsanbieter auch dazu aufgefordert, die Teilhabe der Bewohner\*innen am Leben in der Gesellschaft zu fördern (Bleck et al. 2020, S. 267). In dieser Perspektive ist stationäre Altenhilfe mehr als nur vollstationäre Pflege und die sogenannte soziale Betreuung mehr als nur eine Teilleistung von Pflege. Es sind „Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot“ (z. B. gemäß § 18 WTG NRW oder § 4 LWTG RLP), in denen die Förderung von selbstbestimmter Teilhabe sowie Öffnungen für und zum Quartier über Aufgaben einer (zusätzlichen) Betreuung und Aktivierung hinausgehen.

Vor diesen Hintergründen lautet die im vorliegenden Beitrag leitende Frage: Welche Veränderungen in den Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe sind gegenwärtig – angesichts sozialer und sozialpolitischer Transformationsprozesse – aus Sicht von Fachkräften des Sozialen Dienstes wahrzunehmen? Damit liegt der Fokus substanziell auf aktuellen Aufgaben von Fachkräften des Sozialen Dienstes und nicht etwa auf professionellen Handlungstypen einzelner Berufsgruppen innerhalb des Sozialen Dienstes. Gleichwohl nimmt der Beitrag den Untersuchungsgegenstand insofern aus Sicht der Sozialen Arbeit in den Blick, als der Forschungsstand sowie theoretische Rahmen und die Konsequenzen der empirischen Ergebnisse über Diskussionszusammenhänge in der Disziplin der Sozialen Arbeit eingeordnet werden – nicht nur, weil die Autoren aus der Sozialen Arbeit kommen, sondern auch, weil Fragen zum Sozialen Dienst in der stationären Altenhilfe primär von der Disziplin der Sozialen Arbeit diskutiert werden. So wird die vage rechtliche, institutionelle und organisationale Position des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe nun seit fast fünf Jahrzehnten von der Sozialen Arbeit bemängelt (z. B. Balluseck 1980; Brilatus et al. 1986; Klie 1996; Steiner 1998; Kleiner 2009; Löffler und Reuther 2022). Der vorliegende Beitrag basiert auf der Studie „Gegenwart und Zukunft des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe. Eine qualitative Analyse von Aufgaben und Kompetenzen angesichts sozialer und sozialpolitischer Transformationen“, die 2023 bis 2024 an der Hochschule Düsseldorf durchgeführt wurde.

## 2 Forschungsstand, theoretischer Rahmen und methodisches Vorgehen

### 2.1 Forschungsstand: Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe

Bezogen auf den nationalen Forschungsstand ist festzuhalten, dass keine aktuellen empirischen Analysen zu Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe existieren. Die einzige empirische Studie stammt von Barbara Steiner (1998), die eine Aufgabenanalyse mit 16 Mitarbeitenden des Sozialen Dienstes aus neun Einrichtungen durchgeführt hat und auf eine Profilierung der Sozialen Arbeit in diesem Bereich zielt. Auf Basis von konzeptionellen Überlegungen wurden in der Entwicklung des Erhebungsinstrumentes folgende Tätigkeitsgruppen generiert (ebd.: S. 345).

Direkte Arbeit:

- Kommunikation, Geselligkeit, Aktivierung
- Psychosoziale Beratung und Begleitung
- Beratung der Betreuung bezüglich gerontopsychiatrisch erkrankter Bewohner
- Leistungsererschließende Beratung (vor allem Pflegeversicherung, Sozialhilfe)

Indirekte Arbeit:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Milieugestaltung
- Interne Organisation
- Anleitung, Fortbildung von Mitarbeitern, Ehrenamtlichen, Schülern
- Sonstiges

Zentrales Ergebnis der Studie ist, dass etwas mehr als die Hälfte der Arbeitszeit in die ‚direkte Arbeit‘ mit Bewohner\*innen einfließt, wobei die Tätigkeitsbereiche ‚Kommunikation, Geselligkeit, Aktivierung‘ (30 %) und ‚Psychosoziale Beratung und Begleitung‘ (15 %) die größten Anteile ausmachen. Weitere 5 % beziehen sich auf Beratung von Bewohner\*innen und/oder ihren Angehörigen. Im Bereich der ‚indirekten Arbeit‘ fällt die meiste Arbeitszeit auf ‚Interne Organisation‘ (26 %), gefolgt von Öffentlichkeitsarbeit (8 %), Anleitung oder Fortbildung von Mitarbeiter\*innen, Ehrenamtlichen sowie Schüler\*innen (5 %) und Milieugestaltung (3 %). Auf sonstige nicht näher benannte Tätigkeiten entfallen 8 % der Arbeitszeit (ebd.: S. 346).

Auch der internationale Forschungsstand zum Sozialen Dienst in der stationären Altenhilfe ist überschaubar und geht von der Profession der Sozialen Arbeit aus. Jedoch weisen nur zwei Studien eine inhaltliche Nähe zur Frage nach den Aufgaben auf. Acero et al. (2025) haben in einem systematischen Review empirische Befunde aus 19 Studien zu zentralen Rollen und Funktionen Sozialer Arbeit im Kontext der Langzeitpflege älterer Menschen aus Europa und Nordamerika zusammengefasst. Das Review enthält allerdings nicht nur Studien zur stationären Langzeitpflege, sondern mehrheitlich auch solche zu ambulanten Settings oder zum Service-Wohnen, so dass die fünf identifizierten Rollen- bzw. Funktionsbereiche (ebd., S. 13) – 1. „service managers“, 2. „case managers“, 3. „providers of direct support“, 4. „promoters

of personalized care“ und 5. „promoters of community engagement“ – nicht hinreichend passend und konkret Aufgaben im stationären Bereich abbilden. Demgegenüber hat sich die Studie von Bern-Klug und Kramer (2013) in den USA spezifisch auf Pflegeheime bezogen und Kernfunktionen des Sozialen Dienstes mit einer Liste von 52 Aktivitäten erhoben. Im Ergebnis wurden beispielsweise die folgenden fünf Aktivitäten am häufigsten angegeben: ‚Teilnahme an vierteljährlichen Pflegeplanbesprechungen‘, ‚emotionale Unterstützung für Familien‘, ‚Vorbereitung und Teilnahme an der jährlichen staatlichen Umfrage‘, ‚Umgang mit Meinungsverschiedenheiten unter Bewohner\*innen‘ und ‚Reaktion auf Beschwerden von Bewohner\*innen‘. Die Studie liefert methodisch und inhaltlich Anregungen, ist in ihren Ergebnissen aber aufgrund anderer sozialpolitischer und institutioneller Rahmenbedingungen nur begrenzt auf die nationale Situation übertragbar – wie z. B. die Aktivität der jährlichen staatlichen Umfrage zeigt.

Neben diesen empirischen Studien kann in der deutschsprachigen Literatur auf heuristische Zusammenstellungen zu Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe verwiesen werden, die diese – wiederum ausgehend von der Profession Soziale Arbeit – exemplarisch beschreiben oder auflisten (z. B. Falkenroth 2011, S. 348f.; Löffler und Reuther 2022, S. 281). Darüber hinaus besteht ein Systematisierungsvorschlag von Fred Karl (2009), der „Beiträge Sozialer Arbeit im Heim“ (Karl, 2009, S. 182) auf drei Ebenen unterscheidet: 1. bewohner-, 2. mitarbeiter- und institutions- sowie 3. umfeld- und gemeinwesenbezogene Ebene.

## 2.2 Theoretischer Rahmen: Aufgaben und Transformationsprozesse

Der Aufgabenbegriff wird primär in den Wirtschaftswissenschaften, der Arbeitssoziologie und Arbeitspsychologie näher behandelt. In der wirtschaftswissenschaftlichen Organisationslehre wird der Aufgabenbegriff in verschiedenen Verbindungen – etwa als Aufgabenerfüllung, Aufgabenträger, Aufgabenmerkmale (z. B. Bühner 2004) – verwendet, allerdings im Kern nicht konkret definiert. Ausgegangen wird in der Organisationslehre aber oft von den Gesamtaufgaben einer Organisation, deren Erfüllung arbeitsteilig durch Aufgabenträger als Mitarbeitende der Organisation sicherzustellen ist (Bühner 2004, S. 5).

Auch in der Arbeitssoziologie werden Aufgaben als in der formalen Organisation differenzierte Teilaufgaben betrachtet, die der Erreichung der Organisationsziele dienen (Mikl-Horke 2007, S. 129). Ergänzend kommt insbesondere die Betrachtung der damit verbundenen Rollerwartungen hinzu (ebd.: S. 130). Der Begriff der Aufgabe wird wiederum nicht näher bestimmt.

Demgegenüber vermittelt die Arbeitspsychologie (z. B. Hacker 2009) einen Blick auf den Aufgabenbegriff selbst. Hier wird mit dem Aufgabeterminus eine Beziehung zwischen gegebenen Aufträgen und beobachtbaren Tätigkeiten hergestellt (Konradt et al. 2006, S. 361). Konkret können Arbeitsaufgaben als Festlegungen von auf Arbeitstätigkeiten bezogenen Zielen und notwendigen Operationen zu ihrer Erreichung verstanden werden (ebd.).

In der Disziplin der Sozialen Arbeit fehlen fachspezifische Bestimmungen zum Aufgabenbegriff, gleichwohl Auseinandersetzungen mit Aufgaben Sozialer Arbeit stattfinden. Grundlegend beginnt dies bei der machtanalytischen Diskussion um Fra-

gen ihrer doppelten oder dreifachen Mandatierung (z. B. Böhnisch und Lösch 1973; Staub-Bernasconi 2019, S. 87). Maja Heiner knüpft mit ihrer Bezeichnung einer „doppelten Aufgabenstellung“ (Heiner 2010, S. 52) daran an und differenziert auf einer handlungsfeldübergreifenden Ebene Aufgabenfelder Sozialer Arbeit sowie auf einer Organisations- und Handlungsebene Berufs- und Arbeitsfelder, Tätigkeitsgruppen und -formen (ebd.: S. 88ff.). Der Aufgabenbegriff selbst wird aber nicht näher bestimmt.

Die hier zugrundeliegende Studie ging im begrifflichen Kern von dem arbeitspsychologischen Verständnis von Aufgaben aus, indem diese als *Festlegungen von auf Arbeitstätigkeiten bezogenen Zielen – im Sinne von Anforderungen – und dafür notwendigen Operationen – im Sinne von Tätigkeiten* – betrachtet werden. In der Einordnung der Ergebnisse wurden zusätzlich arbeitssoziologische Perspektiven auf Rollenerwartungen in einer Organisation einbezogen.

Im Rahmen der Studie wurden Veränderungen der Aufgaben im Sozialen Dienst unter Berücksichtigung von jüngeren Transformationsprozessen beleuchtet. Der Transformationsbegriff ist in verschiedenen Disziplinen beheimatet und viel zitiert. In Diskursen der Sozialen Arbeit stehen Transformationsprozesse oft für einen „tief greifenden Wandel“ (Klammer et al. 2017, S. 9). Darin kommen grundlegende, allerdings zunächst nicht weiter spezifizierte Umbrüche zum Ausdruck. So bilden Transformationen stets den „Ausgangspunkt“, nicht aber den „Gegenstand“ wissenschaftlicher Auseinandersetzung ab (Kessl 2013, S. 7). Die Studie des vorliegenden Beitrags fokussierte in diesem Sinne auf die *Auswirkungen von Prozessen längerfristigen Wandels* auf den Untersuchungsgegenstand.

### 2.3 Methodisches Vorgehen

Um Aufgaben und diesbezügliche Veränderungen im Sozialen Dienst der stationären Altenhilfe über praxisgesättigtes Wissen explorativ und kommunikativ kontextualisierend erfassen zu können, wurden der qualitative Forschungszugang und die Erhebungsmethode des Interviews gewählt. Als Interviewtypen wurden *Fokusgruppen* (Schulz 2012) als Gruppeninterview und *Expert\*inneninterviews* (Meuser und Nagel 1991) als Einzelinterview angewendet. Mit den Fokusgruppen sollten eine breitere Informationsbasis „aufgrund des kollektiven Wissensbestandes“ (Schulz 2012, S. 13) und Meinungsbildungsprozesse gefördert werden. Demgegenüber dienten die Einzelinterviews dazu, einzelne Aspekte der Handlungspraxis im Zweiergespräch inhaltlich zu vertiefen.

Da die Studie auf Expert\*innenwissen im Sozialen Dienst der stationären Altenhilfe fokussierte, wurden im *Sample* ausschließlich entsprechende Fachkräfte einbezogen und damit als Mitarbeitende des Sozialen Dienstes „Personen mit ähnlichen Hintergründen und Erfahrungen“ (Misoch 2019, S. 210). Demgegenüber wurde das Sampling auf Ebene der Einrichtungen heterogen gestaltet, um trägerübergreifende Einblicke zu ermöglichen. Es konnten drei Gruppendiskussionen mit insgesamt 24 Fachkräften des Sozialen Dienstes aus Einrichtungen in Nordrhein-Westfalen von zwei kirchlichen und einem nichtkirchlichen Träger durchgeführt werden. Die Fokusgruppen waren nach Trägern getrennt, bestanden aber aus Mitarbeitenden unterschiedlicher Einrichtungen. Die durchschnittliche Dauer der Berufstätigkeit der

Teilnehmenden in einem Sozialen Dienst der stationären Altenhilfe betrug 10,5 Jahre ( $SD=8,3$ ). In Bezug auf die berufliche Qualifikation verfügten rund drei Viertel über den Abschluss Soziale Arbeit, Sozialarbeit oder Sozialpädagogik. Weitere angegebene Abschlüsse waren u. a. Dipl.-Sozialwissenschaftler\*in, Dipl.-Pädagog\*in, Diplom-Sportlehrer\*in, Altenpfleger\*in und Krankenpfleger\*in.

In der zweiten Samplingphase der Einzelinterviews wurden 33 Einrichtungen aus dem Düsseldorfer Raum kontaktiert. Dabei wurden primär Einrichtungen freigemeinnützig-öffentlicher und privat-gewerblicher Träger angefragt, die in den Fokusgruppen nicht vertreten waren. Trotz mehrfacher Anfragen war der Rücklauf so gering, dass nur fünf Interviews (statt geplanter zehn) zustande kamen. Im Durchschnitt waren diese Interviewpersonen seit 15,6 Jahren ( $SD=5,2$ ) im Sozialen Dienst tätig. Ihre beruflichen Qualifikationen waren zweimal Sozialarbeit bzw. Sozialpädagogik, einmal Pädagogik, einmal Erziehungswissenschaften und Gerontotherapie sowie einmal Sport auf Lehramt.

Die drei Gruppendiskussionen fanden von April bis Juni 2023 mit einer durchschnittlichen Länge von 83 min statt. Die fünf Einzelinterviews wurden zwischen Juli und September 2023 geführt und hatten eine durchschnittliche Dauer von 37 min.

Angelehnt an die *zusammenfassende Inhaltsanalyse* nach Mayring (2022) wurden die Kategorien im Rahmen der Auswertung induktiv entwickelt. Nachdem die hier im Mittelpunkt stehenden „Aufgaben“ und „Transformationsprozesse“ als Selektionskriterien bestimmt wurden, erfolgte eine Identifizierung und Paraphrasierung der inhaltstragenden Ausschnitte, bevor in einem iterativen Prozess die Reduktion und Generalisierung der Paraphrasen vorgenommen wurden. So entstand ein Codesystem mit thematischen Schwerpunkten, die erst im zweiten Schritt den drei Ebenen nach Karl (2009) zugeordnet wurden. Eine Differenzierung der Ergebnisse nach beruflicher Qualifikation der Interviewpersonen erfolgte nicht, weil die Studie primär die Aufgaben von Fachkräften des Sozialen Dienst eruieren wollte. Zudem hätte eine berufsgruppenbezogene Differenzierung einerseits in der Durchführung der Fokusgruppen irritiert, da diese in der Praxis bislang nicht stattfindet, und andererseits in der Auswertung wenig theoretische Sättigung erzielt, weil sich ein Sample ergab, in dem Fachkräfte anderer Qualifikationen, als der Sozialen Arbeit, nur vereinzelt vertreten waren.

### 3 Untersuchungsergebnisse

Im Folgenden werden die in den Interviews benannten Aufgaben des Sozialen Dienstes in der stationären Altenhilfe mit dem Fokus auf diesbezügliche Veränderungen entlang der Ebenen nach Karl (2009) vorgestellt. Die hier zum Aufgabenbegriff vorgenommene Unterscheidung zwischen Anforderungen und Tätigkeiten wird berücksichtigt – so weit sie im empirischen Material identifiziert werden konnte.

#### 3.1 Bewohner\*innenbezogene Aufgaben

Mit Einzug der Bewohner\*innen besteht die Anforderung an die Fachkräfte, *Erst- und Anamnesegespräche* durchzuführen, in denen Voraussetzungen und Bedürfnisse

der Bewohner\*innen eruiert werden, um darauf aufbauend in der *Betreuungsplanung* Ziele und Maßnahmen für die Betreuung festzuhalten. Als ein dafür unterstützender methodischer Ansatz wird *Biografiearbeit* benannt, der sich aber aufgrund einer höheren Bewohner\*innenfluktuation verändert hat:

„Biografiearbeit (...) das schafft man gar nicht mehr. Vielfach sind die Einzüge so schnell getaktet (...) Da kann man sich nicht auf die ganze Biografie einlassen (...) Da muss man eher gucken, wie ist jetzt der IST-Zustand“ (E5).

Die höhere Fluktuation wird damit begründet, dass Bewohner\*innen oft erst am Lebensende aufgenommen werden, wodurch die Einrichtungen „Hospiz-Charakter“ (GD3) erhielten und Anforderungen der *Sterbebegleitung* an Bedeutung gewonnen haben.

Auch die zentrale Aufgabe der *Angehörigenarbeit* hat sich dadurch verändert, indem Tätigkeiten der psychosozialen Begleitung zugenommen haben:

„I: Was sich auch geändert hat ist einfach dadurch, dass die Menschen viel später zu uns kommen, dass die Angehörigen oft eine ganz andere Begleitung brauchen, weil die nach vielen, vielen Jahren der Pflege, und das ist ja nicht nur Pflege (...) das ist ja auf ganz vielen Ebenen eine riesengroße Belastung“ (GD2).

Die Fachkräfte sind für Angehörige Ansprechpersonen für eine Vielzahl individueller Unterstützungen. So kann die Hilfe von der Begleitung beim Heimeinzug über die Unterstützung bei der Organisation einer Geburtstagsfeier bis hin zur Intervention in Krisensituationen reichen. Zugleich werden Angehörige zunehmend eingebunden, um Informationen für die Biografiearbeit zu erhalten, wenn Bewohner\*innen diese nicht mehr selbst geben können.

Fachkräfte haben die Aufgabe, *Beratung* zu verschiedenen Themen für Bewohner\*innen und Angehörige anzubieten. Die Beratungstätigkeiten beziehen sich etwa auf den Umgang mit demenziellen Symptomen oder auf Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten im Kontext der Versorgungsplanung für die letzte Lebensphase, was aufgrund der kürzeren Verweildauer zugenommen hat.

In Folge geringerer Unterstützungspotenziale durch – z.B. entfernt wohnende – Angehörige haben Anforderungen zur *Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung und der Kooperation mit dieser* an Bedeutung gewonnen.

Eine umfassende Anforderung wird in der individuellen *Alltagsbegleitung* der Bewohner\*innen gesehen und umschrieben als: „Ansprechpartner sein für ganz viele Belange“ (GD3).

Zu den Aufgaben des Sozialen Dienstes zählt ferner die Organisation und Durchführung von *Gruppenangeboten* wie Gesprächskreise, Gedächtnistrainings, Erzählcafés, Kultur-Nachmittage, aber auch Mal-, Bastel- sowie Musikangebote und Gottesdienste. Seit Einführung der zusätzlichen Betreuungskräfte werden jedoch nur noch größere oder voraussetzungsvolle Gruppenangebote von Fachkräften durchgeführt:

„S: Hat sich massiv geändert, (...) als Sozialpädagogin, (...) habe ich die Arbeit gemacht, die jetzt Betreuungskräfte machen. Angebote, Angebote, Veranstaltungen begleitet (...) das war das, was meine Tätigkeit war. (...) hat sich alles gewandelt.“ (E5).

Hinzu kommt die Durchführung *jahreszeitlicher Feste* (z. B. Sommerfest, Karnevalsfeier), deren Organisation primär den Fachkräften obliegt, wenngleich hier eine enge Zusammenarbeit mit den weiteren Arbeitsbereichen stattfindet.

Die veränderte Bewohner\*innenstruktur wirkt sich auch auf *Gruppenangebote außerhalb der Einrichtung* aus. Während früher größere Tagesausflüge und Ferienfreizeiten stattgefunden hätten, seien Bewohner\*innen heute aufgrund psychischer und physischer Beeinträchtigungen weniger dazu in der Lage.

Veränderungen in Bezug auf die Gruppenangebote ergeben sich zudem aus vielfältigeren biografisch-kulturellen Hintergründen der Bewohner\*innen unterschiedlicher Generationen. Inzwischen lebt zunehmend die Baby-Boomer\*innen-Generation in der stationären Altenhilfe, während zugleich noch die davor geborene Silent Generation dort wohnt. Dies kommt auch in Anforderungen an stärker *individualisierte Gruppenangebote* zum Ausdruck, die von „Stricken und Häkeln zu Sky Abenden und Thermomix Abend“ (GD2) reichen. Daher sind Fachkräfte gefordert, ein differenzierteres, mitunter binnendifferenziertes Angebot zu schaffen:

„Da hatten wir früher (...) mehr so einen gemeinschaftlichen, also die, wenn ich jetzt so etwas spiele, wie ‚Wenn das Wasser im Rhein goldener Wein wär‘ (...) dann kennen die Leute das alle, aber es gibt auch schon den ein oder anderen, der sagt, ‚ich kann es nicht mehr hören, ich hätte gerne mal‘ (...) da kommen dann irgendwelche Rockbands oder so“ (E3).

Die Notwendigkeit individualisierter Angebote ergibt sich zudem aus der erhöhten kulturellen Vielfalt, da die Bewohner\*innen immer häufiger eine internationale Familiengeschichte mit unterschiedlichen biografischen Prägungen mitbringen, denen in Angeboten Rechnung zu tragen ist.

Bewohner\*innen verfügen zunehmend über Computerkenntnisse oder besitzen ein Smartphone. Für die Fachkräfte sei damit auch die Anforderung verbunden, *digitale Angebote* vorzuhalten. So werden etwa Videos auf Videoportalen geschaut oder gemeinsame Internetrecherchen durchgeführt.

Digitalisierung gewinnt auch bei der Anforderung an *Einkäufe* für Bewohner\*innen an Bedeutung, der auch aufgrund veränderter psychischer und physischer Voraussetzungen neben begleiteten Einkäufen vor Ort zunehmend über Online-Einkäufe entsprochen wird: „gehen ist manchmal sehr schwierig und dann setzen wir uns mit nem Tablet (...) machen Onlineshopping“ (GD3).

Darüber hinaus hat die Stärkung von Bewohner\*innenrechten die Anforderungen an Aktivierung, Begleitung und Unterstützung verändert. Während zuvor nur auf das den Bewohner\*innen zugeschriebene Wohl abgestellt worden sei, würden zunehmend ihre eigenen Wünsche und Ressourcen fokussiert:

„I: Also, wenn ich bedenke, was mein Vorgänger gemacht hat (...) ich hab gefragt ‚Nimmst du denn die und die Person nicht mal mit?‘ ‚Wieso? Die sind doch dement‘ (...) das hat sich ganz massiv geändert. Die Sichtweisen (...), dass der Rechte hat“ (GD3).

Die Anforderungen zur Gewährleistung von Bewohner\*innenrechten münden auch in der *Durchführung von Beirats-Wahlen* sowie *Begleitung des Bewohner\*innen-Beirats*. Allerdings sei es deutlich schwieriger geworden, Bewohner\*innen zu finden, die in der Lage sind, regulär Beiratsaufgaben zu übernehmen.

Berichtet wird ferner von zunehmenden Forderungen der Pflege nach Unterstützung durch den Sozialen Dienst. Als Ursachen werden nicht nur die veränderte Bewohner\*innenstruktur, sondern auch der Personalmangel in der Pflege benannt: „viele, was wir auffangen. Sogar auch, was dann im pflegerischen Bereich (...) Es ist einfach vermutlich wirklich schwieriger geworden“ (E1). So würden Fachkräfte um *Unterstützung in Aufgaben der Pflege* gebeten, wie z. B. dem Anreichen von Essen, Vereinbarungen von Arztterminen, Bestellung von Krankentransporten oder Einlesen von Versichertenkarten, „weil die Pflege dann nicht so viel Zeit hat“ (GD3).

### 3.2 Institutions- und mitarbeiter\*innenbezogene Aufgaben

Fachkräfte des Sozialen Dienstes sind übergeordnet mit der *Konzeption, Koordination und Evaluation der Einzel- und Gruppenangebote* beauftragt, die vielfach von zusätzlichen Betreuungskräften durchgeführt werden. Dazu gehört etwa die Identifizierung von Angebotsbedarfen, die Beschreibung von Qualitätsstandards für die Angebote und die Überprüfung der Angebotsqualität. Wie bereits angedeutet, wird somit als wesentliche Veränderung dargestellt, dass der unmittelbare Bewohner\*innenkontakt abgenommen und die übergeordnete Steuerung von Aufgaben der sozialen Betreuung zugenommen hat: „was halt auch weniger dann der unmittelbare Kontakt zu den Bewohnenden ist, sondern eher die Koordination, Steuerung und Beratung, Begleitung und Personalentwicklung“ (GD2).

Wie in dem Zitat anklingt, sind seit Einführung der zusätzlichen Betreuungskräfte *Leitungsaufgaben* zu einem Schwerpunkt der Fachkräfte avanciert. Dazu zählen die Personalführung und die Verantwortung für das Teambuilding. Es finden Jahresgespräche statt, in denen Fachkräfte fachliche Kompetenzen beurteilen und den Betreuungskräften weitere Einsatzmöglichkeiten aufzeigen. Hinzu kommt die Personalgewinnung, weil im Bereich der Betreuungskräfte „sehr viel Personalwechsel“ (E5) erfahren wird.

Erwähnt wird aber auch, dass in manchen Bereichen eine klare Abgrenzung zwischen den Aufgaben von Fachkräften des Sozialen Dienstes und der zusätzlichen Betreuungskräfte schwerfalle und sich das zwischen den Einrichtungen unterscheidet:

„In vielen Bereichen lässt sich die Unterscheidung so wirklich nicht treffen. Das sind einzelne Dinge, dass man sagt, gut, wir übernehmen zum Beispiel diese Amtsgerichtsgeschichten, das machen nur wir. (...) ich könnt mir auch fast vorstellen, dass das hausintern ist“ (E1)

Eine *Unterscheidung von Aufgaben* der Fachkräfte und zusätzlichen Betreuungskräften sowie eine damit einhergehende *Bestimmung von Aufgaben nach Qualifikationsniveaus* wird aber als wichtige zukünftige, die Professionalisierung betreffende Anforderung erachtet:

„Wie wichtig ist es uns, die Betreuungsassistenten wirklich nochmal als eigene Gruppe zu haben? Und das ist auch eine Aufgabe für uns in den nächsten Jahren, (...) Professionalisierung, das heißt also, wenn ich definiere, wer was zu tun hat und auch definiere, welches Qualifikationsniveau ich brauche“

Neben der fachlichen Zuständigkeit für zusätzliche Betreuungskräfte fällt die *Anleitung und Begleitung von Praktikant\*innen* sowie die *Ehrenamtsakquise und -koordination*, in den Aufgabenbereich der Fachkräfte. Als Veränderung wird hierzu beschrieben, dass ehrenamtliches Engagement „weniger geworden und aber gleichzeitig die Ansprüche höher“ (GD3) seien.

Des Weiteren ist die *Dokumentation* von Arbeitsprozessen eine Anforderung, die im Operativen als „riesig“ (GD1) wahrgenommen wird und in ihrem Aufwand auch durch häufige Todesfälle sowie Neuzugänge zugenommen habe.

Weitere Aufgaben werden auf dieser Ebene benannt, die aber weniger mit Veränderungen verbunden werden. So beschaffen Fachkräfte *Materialien* und *Fachliteratur* für die Angebotsdurchführung. Sie nehmen an *Besprechungen* teil und bearbeiten *E-Mail-Anfragen*. Auch leisten sie in herausfordernden Situationen Unterstützung über *kollegiale Beratung* für verschiedene Arbeitsbereiche. Hinzu kommen Tätigkeiten im Rahmen des *Qualitätsmanagements*, mit denen auch Anforderungen durch den Medizinischen Dienst sowie der WTG-Behörde erfüllt werden. Sowohl die *Teilnahme an Schulungen* als auch die eigene *Durchführung von internen Fortbildungsangeboten* zählen zu ihren Aufgaben. Fachkräfte sind mit der *Raumgestaltung* betraut und übernehmen *Öffentlichkeitsarbeit*, bei der jedoch die Kommunikation über Soziale Medien als Anforderung zugenommen hat. Unterschiede zwischen den Einrichtungen zeigen sich in der Zuordnung von Aufgaben zum Bereich der Verwaltung oder des Sozialen Dienstes, was insbesondere das *Belegungsmanagement* betrifft. Zudem übernehmen Fachkräfte des Sozialen Dienstes in manchen Einrichtungen die *Beantragung von Fördermitteln*, wofür woanders Referent\*innen auf Trägerebene zuständig sind.

### 3.3 Umfeld- und gemeinwesenbezogene Aufgaben

Zu umfeld- und gemeinwesenbezogenen Aufgaben gehört die zunehmende Anforderung *mit relevanten Unternehmen, Institutionen und Akteur\*innen vor Ort zu kooperieren*. So suchen die Fachkräfte nach geeigneten Kooperationspartner\*innen und organisieren etwa gemeinsame Veranstaltungen. Die rechtliche Verortung von Teilhaberechten im WTG NRW hat zu einer verstärkten Berücksichtigung von Fragen der gesellschaftlichen Teilhabe sowie möglichen Öffnungen für und in das Quartier geführt. So werden mit für das Wohnumfeld geöffneten Angeboten „Aufgaben von Gemeindearbeit übernommen“ (GD2): „Das hat alles was mit stationär auch zu tun. Menschen reinzuholen, also das Öffnen“ (GD2). Ferner werden Öffnungen ins Quartier als notwendig erachtet, um die gesellschaftliche Teilhabe von Bewohner\*innen

zu unterstützen: „Bauernmarkt, da kann man mit Bewohnern hingehen. Karnevalszug stehen wir mit (...) 50 Rollstuhlfahrern und Fußgängern an der Straße“ (E5). Des Weiteren besteht die Anforderung, zur *Verbesserung der Rahmenbedingungen* für Teilhabe von alten Menschen mit Pflegebedarf *im Quartier* beizutragen, wozu als Beispiel die Schulung von Einzelhändler\*innen zum Umgang mit Menschen mit Demenz genannt wird.

Über mögliche Zuordnungen zu den drei Ebenen hinausgehend war in den Interviews auffällig, dass mehrmals das offene, nicht spezifisch abgrenzbare Aufgabenprofil des Sozialen Dienstes hervorgehoben wurde: „je nachdem, was da für Themen halt aufkommen, dass man dann eben auch Unterstützung gibt (GD1)“. Hier scheinen die Fachkräfte offenbar eine diffuse bereichsübergreifende und mitunter kompensierende Funktion einzunehmen, „wenn jemand ausfällt, die ganze Küche oder ganzes System, Pflege etc. einfach so überall Kopf rein tun und gucken“ (GD1), die auch mit der Umschreibung „Mädchen für alles“ (GD3) verbunden wird.

## 4 Diskussion

Die in der vorliegenden Studie identifizierten Aufgaben von Fachkräften des Sozialen Dienstes sind deskriptiv an die meisten Tätigkeitsdimensionen anschlussfähig, die Steiner (1998) bereits vor über 25 Jahren empirisch beschrieben hat. Allerdings ist dabei die wesentliche wahrgenommene Veränderung, dass die damals für Fachkräfte dominierende ‚direkte Arbeit‘ mit Bewohner\*innen, insbesondere im Bereich ‚Kommunikation, Geselligkeit, Aktivierung‘, heute gegenüber ‚indirekter Arbeit‘ in Leitungs-, Koordinations- und Konzeptaufgaben an Gewicht verloren hat, da Ersteres inzwischen mehrheitlich von zusätzlichen Betreuungskräften übernommen wird. Ferner lassen sich die beschriebenen Aufgaben den drei Ebenen der von Karl (2009) vorgeschlagenen Systematisierung zuordnen und scheint kein Modifikationsbedarf auf diesem Abstraktionsniveau vorzuliegen. Vielmehr sind veränderte Schwerpunktsetzungen innerhalb der Ebenen zu erkennen. So nehmen die interviewten Fachkräfte in ihren Aufgaben vielfältige Veränderungen wahr, die als Auswirkungen sozialer und soziapolitischer Transformationsprozesse betrachtet werden können.

In Bezug auf *soziale Transformationen* wurde ersichtlich, dass sich die Pluralisierung von Lebenslagen und -stilen im Alter maßgeblich auf bewohner\*innenbezogene Aufgaben der Fachkräfte ausgewirkt hat. Auf die neuen, vielfältiger gewordenen Interessen sowie Bedürfnisse müssen sie im Rahmen der Planung, Organisation und fachlichen Kontrolle der Einzel- und Gruppenangebote reagieren. Ferner markieren sie die erhöhte Pflegebedürftigkeit und Sterblichkeit der Bewohner\*innen als bedeutsame Auswirkung, die etwa eine Zunahme individualisierender Kleingruppen oder Einzelangebote zur Folge hat. Zudem fehlt für eine längerfristig angelegte Biografiearbeit in Folge der hohen Bewohner\*innenfluktuation die Zeit. Auch Sterbebegleitung gewinnt aufgrund der höheren Morbidität der Bewohner\*innen an Relevanz ebenso wie die Beratung zu rechtlichen Vorsorgeinstrumenten. Zugleich hat hierzu die Zusammenarbeit mit Angehörigen an Bedeutung gewonnen, die aber auch darüber hinaus ein breites Spektrum an Einzeltätigkeiten umfasst.

Als Auswirkungen *sozialpolitischer Transformationen* kann die Stärkung von Bewohner\*innenrechten und die Relevanz von Quartiersöffnungen in Folge neuer landesrechtlicher Rahmensetzungen festgehalten werden. Zugleich scheint sich der bundesgesetzlich veränderte Pflegebedürftigkeitsbegriff nicht unmittelbar auf die Aufgaben des Sozialen Dienstes ausgewirkt zu haben. Die wesentlichen von den Fachkräften geschilderten Aufgabenveränderungen resultieren aber aus der Einführung von zusätzlichen Betreuungskräften nach § 43b SGB XI. So werden Einzel- und Gruppenangebote heute überwiegend von zusätzlichen Betreuungskräften durchgeführt. Lediglich fachlich komplexere oder umfassendere Angebote werden noch durch Fachkräfte vorgehalten. Die Fachkräfte übernehmen jedoch die fachliche Kontrolle über das Betreuungsangebot und dafür zahlreiche Aufgaben der Koordination, Planung, Evaluation sowie der Personalanleitung und -führung. Hier haben die Mitarbeitenden also anspruchsvolle Aufgaben, für die weder rechtlich noch organisatorisch geklärt ist, ob und wie sie von Fachkräften des Sozialen Dienstes übernommen werden – z. B. fehlen in den Richtlinien nach § 53c SGB XI konkrete Regelungen zu entsprechenden Aufgaben und bleiben Fachkräfte des Sozialen Dienstes (entsprechend der SGB XI-Logik) unerwähnt. Zugleich ist zu konstatieren, dass die auf den Personalmangel in der Pflege zurückgeführten Forderungen nach mehr Unterstützung bei pflegerischen Tätigkeiten eine Abgrenzung von Fachkräften des Sozialen Dienstes gegenüber qualifikationsfremden Aufgaben verlangt.

## 5 Fazit

Im Rahmen der Interviewstudie wurde eine Vielzahl von Veränderungen in den Aufgaben des Sozialen Dienstes identifiziert, die Auswirkungen von in stationären Altenhilfeeinrichtungen zunehmend spürbar werdenden sozialen und sozialpolitischen Transformationsprozessen zeigen. Da diese auch den Arbeits- und Verantwortungsdruck auf den vage positionierten Sozialen Dienst in der stationären Altenhilfe erhöhen, ist mehr denn je erforderlich, ein differenziertes Aufgabenprofil zu entwickeln, das den aktuellen Anforderungen entspricht. Dafür braucht es ein adäquates Rahmenkonzept, das einrichtungsübergreifend Orientierung bietet. Zudem sollte dabei präzisiert werden, welche Berufsgruppen für welche Aufgaben qualifiziert sind.

Aufgabenbeschreibungen sind für Fachkräfte des Sozialen Dienstes auch von besonderer Bedeutung, weil ihre Anforderungen und Tätigkeiten aufgrund der – für die Profession der Sozialen Arbeit typischerweise als Strukturmerkmal beschriebene – Allzuständigkeit schwerer ein- und abzugrenzen sind. Dadurch besteht aber gerade in Institutionen wie der stationären Altenhilfe, die nicht nur von multiprofessionellen Strukturen, sondern auch von Personal- und Fachkräftemangel geprägt sind, die Gefahr, dass Aufgaben von anderen Berufsgruppen – nach Bedarfslage – an den Sozialen Dienst übertragen werden. Dies kann nicht nur zu diffusen organisationsinternen Rollenerwartungen, sondern auch zu Problemen in der Aufbau- und Ablauforganisation von bewohner\*innenrelevanten Aufgaben führen. Ein Aufgabenprofil für Fachkräfte des Sozialen Dienstes ist ferner in der stationären Altenhilfe von besonderer Relevanz, weil ihre Funktion im Rahmen der Pflegeversicherung nicht gesichert ist und auch schon Einrichtungen existieren, die nicht mehr über

Fachkräfte, sondern nur noch über zusätzliche Betreuungskräfte für die sogenannte soziale Betreuung verfügen. Die – mutmaßliche – Mehrheit der Einrichtungen, die über zusätzliche Betreuungskräfte *und* Fachkräfte im Sozialen Dienst verfügt, benötigt aber eine Aufgabenbeschreibung sowohl für die Steuerung organisationsinterner Prozesse als auch für eine adäquate Planung der Stellenanteile von ‚Pflegerinnen und Betreuerinnen‘ für die Personalbemessung. Insofern ist es – wie im titelgebenden Interviewzitat formuliert – in der Tat auch eine Frage der Professionalisierung, dass konkret definiert wird, „wer was zu tun hat“.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie haben allerdings nicht nur gezeigt, warum ein Aufgabenprofil für den Sozialen Dienst bedeutsam ist und wie sich dessen Aufgaben verändert haben, sondern lassen auch die Vielzahl, Komplexität und Relevanz der Aufgaben von Fachkräften des Sozialen Dienstes erkennen. Unbestritten sollte sein, dass es in stationären Altenhilfeeinrichtungen nicht nur um Pflege und Versorgung geht, sondern die dort lebenden Menschen mit Pflege- und Unterstützungsbedarf auch einen Anspruch auf eine sogenannte soziale Betreuung haben, die sie – z. B. gemäß § 3 WTG NRW – in der unabhängigen Lebensführung und vollen Teilhabe am Leben in der Gesellschaft unterstützt. Diese Anforderungen entsprechen aber nicht nur originären Gegenstandsbezügen Sozialer Arbeit (z. B. Bleck und Engler 2022, S. 755ff.), sondern erfordern auch explizit ihr professionelles, ganzheitlich und multiperspektivisch ausgerichtetes Methodenrepertoire – von der sozialen Diagnose, Beratung und Einzelfallhilfe über soziale Gruppenarbeit und Netzwerkarbeit bis zur Sozialraumorientierung (ebd.: S. 771ff.). Doch nach dem Einzug von Fachkräften Sozialer Arbeit in die stationäre Altenhilfe im Laufe der 1970er (Kleiner 2009, S. 54) ist ihre Position seit Einführung der Pflegeversicherung ungeklärt (z. B. Künzel-Schön 1996) – aktuell im Rahmen der Personalbemessung nach § 113c SGB XI mehr denn je.

Wenn also die Unterstützung einer selbstbestimmten Lebensführung *und* Teilhabe von Bewohner\*innen als Ziel der stationären Altenhilfe betrachtet wird, ist abschließend zu betonen, dass hierfür erstens eine differenzierte soziale Betreuung – mit Fachkräften des Sozialen Dienstes und zusätzlichen Betreuungskräften – erforderlich ist, diese zweitens eine Leitung durch qualifiziertes Fachpersonal benötigt und drittens das Kompetenzprofil Sozialer Arbeit in besonderer Weise dafür geeignet ist. Zu fordern ist daher auch, dass nicht nur in Heimgesetzen der Länder, sondern auch im Leistungsrecht des SGB XI einerseits eine Verpflichtung zur Förderung von selbstbestimmter Teilhabe sowie andererseits eine konkrete Definition von Aufgaben der sogenannten sozialen Betreuung und hierfür erforderlicher Berufsgruppen erfolgt.

**Funding** Open Access funding enabled and organized by Projekt DEAL.

**Open Access** Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Die in diesem Artikel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten

Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen. Weitere Details zur Lizenz entnehmen Sie bitte der Lizenzinformation auf <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>.

## Literatur

- Acero, E. A., Prieto-Lobato, J. M., & Rodríguez-Sumaza, C. (2025). The role of social workers in long-term care for older adults: a mixed methods systematic review in Europe and north america from 2000 to 2022. *International social work*, 68(1), 7–21.
- v. Balluseck, H. (1980). *Die Professionalisierung der Sozialarbeit in der Altenhilfe. Geschichte*
- Bern-Klug, M., & Kramer, K. W. (2013). Core functions of nursing home social services departments in the United States. *Journal of the American Medical Directors Association*, 14(1), 75.e1–75.e7.
- Bleck, C., & Engler, S. (2022). Grundlagen Sozialer Arbeit mit alten Menschen: Ein Resümee und Ausblick. In C. Bleck & A. van Rieën (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit alten Menschen*. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden. (S. 743–780). Wiesbaden: Springer VS.
- Bleck, C., Schultz, L., Conen, I., Frerk, T., Henke, S., Leiber, S., & Fuchs, H. (2020). *Selbstbestimmt teilhaben in Altenpflegeeinrichtungen. Empirische Analysen zu fördernden und hemmenden Faktoren*. Baden-Baden: Nomos.
- Bloech, J. (2012). *Soziale Arbeit in der stationären Altenhilfe – Implementierung, Degeneration und Perspektive*. Fakultät für Erziehungswissenschaften der Universität Bielefeld. Dissertation
- Bode, I. (2014). Akteure in der stationären Altenhilfe. In H. Brandenburg, I. Bode & B. Werner (Hrsg.), *Soziales Management in der stationären Altenhilfe: Kontexte und Gestaltungsspielräume* (S. 71–150). Bern: Huber.
- Böhnisch, L., & Lösch, H. (1973). Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In H. U. Otto & S. Schneider (Hrsg.), *Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit* (Bd. 2, S. 21–40). Neuwied: Luchterhand.
- Brilatus, R.-H., Weber, W., & Theis, R. (1986). Soziale Arbeit im Altenheim. *Altenpflege*, 11, 26–30.
- Brüker, D., & Leitner (2018). Bedarfe und Ressourcen einer alternenden Gesellschaft. In C. Bleck, A. v. Rieën & R. Knopp (Hrsg.), *Alter und Pflege im Sozialraum: Theoretische Erwartungen und empirische Bewertungen* (S. 19–34). Wiesbaden: Springer VS.
- Bühner, R. (2004). *Betriebswirtschaftliche Organisationslehre* (10. Aufl.). München: Oldenbourg.
- Falkenroth, A. (2011). Soziale Arbeit in stationären Pflegeeinrichtungen – von der Versorgungseinrichtung zum Lebens- und Wohnort. In C. Zippel & S. Kraus (Hrsg.), *Soziale Arbeit für alte Menschen. Ein Handbuch* (2. Aufl. S. 347–359). Frankfurt a. M.: Mabuse.
- GKV-Spitzenverband (2022). *Richtlinien nach § 53b SGB XI zur Qualifikation und zu den Aufgaben von zusätzlichen Betreuungskräften in stationären Pflegeeinrichtungen (Betreuungskräfte-RL) vom 19. August 2008 zuletzt geändert durch Beschluss vom 21. Oktober 2022*
- Hacker, W. (2009). *Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit: Ein Lehrbuch*. Lengerich: Pabst Science Publishers.
- Heiner, M. (2010). *Soziale Arbeit als Beruf: Fälle – Felder – Fähigkeiten* (2. Aufl.). München u. a.: Ernst Reinhardt.
- Karl, F. (2009). *Einführung in die Generationen- und Altenarbeit*. Opladen: Barbara Budrich.
- Kessl, F. (2013). *Soziale Arbeit in der Transformation des Sozialen: Eine Ortsbestimmung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Klammer, U., Leiber, S., & Leitner, S. (2017). Leben im transformierten Sozialstaat: Sozialpolitische Perspektiven auf Soziale Arbeit: Überlegungen zur Zusammenführung zweier Forschungsstränge. *Soziale Passagen*, 9, 7–21.
- Kleiner, G. (2009). Soziale Arbeit in Einrichtungen der stationären Altenhilfe. Entwicklungslinien – Widersprüche – Orientierungen. *Soziale Arbeit*, 58, 54–58.
- Klie, T. (1996). Soziale Betreuung sichern. Sozialarbeit in der Bewährungsprobe. *Altenheim*, 36, 108–117.
- Konradt, U., Semmer, N., & Tschan, F. (2006). Aufgabenanalyse [Task Analysis]. In B. Zimolong & U. Konradt (Hrsg.), *Ingenieurpsychologie. Wirtschafts-, Organisations- und Arbeitspsychologie* (2. Aufl. S. 359–392). Göttingen: Hogrefe.
- Künzel-Schön, M. (1996). Sozialarbeit – trotz Pflegeversicherung. Profile und Perspektiven sozialer Arbeit mit älteren Menschen. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 143, 280–283.
- Löffler, E. M., & Reuther (2022). Soziale Alten-(Arbeit) im Pflegeheim. Alte und neue Herausforderungen im Zuge des „Lockdowns“. In R. Lutz, J. Steinhaußen & J. Kniffki (Hrsg.), *Covid-19 – Zumutungen*

- an die Soziale Arbeit. Praxisfelder, Herausforderungen und Perspektiven (S. 278–291). Weinheim: Beltz Juventa.
- Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (13. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Meuser, M., & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz & K. Kaimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441–471). Opladen: Westdt. Verl..
- Mikl-Horke, G. (2007). *Industrie- und Arbeitssoziologie* (6. Aufl.). München: Oldenbourg.
- Misoch, S. (2019). *Qualitative Interviews* (2. Aufl.). München: De Gruyter Oldenbourg.
- Rothgang, H., Görres, S., Darmann-Finck, I., Wolf-Ostermann, K., Becke, G., Brannath, W., Cordes, J., Fünfstück, M., Heinze, F., Kalwitzki, T., Stolle, C., Kloep, S., Zenz, C., & Sticht, S. (2020). Abschlussbericht im Projekt Entwicklung und Erprobung eines wissenschaftlich fundierten Verfahrens zur einheitlichen Bemessung des Personalbedarfs in Pflegeeinrichtungen nach qualitativen und quantitativen Maßstäben gemäß § 113c SGB XI (PeBeM). SOCIUM Forschungszentrum Ungleichheit und Sozialpolitik; Institut für Public Health und Pflegeforschung (IPP); Institut für Arbeit und Wirtschaft (iaw); Kompetenzzentrum für Klinische Studien Bremen (KKSb). Bremen: SOCIUM - Universität Bremen, Verfügbar unter: <https://media.suub.uni-bremen.de/handle/elib/4497>
- Schulz, M. (2012). Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft. In M. Schulz, B. Mack & O. Renn (Hrsg.), *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung* (S. 9–22). Wiesbaden: Springer VS.
- Schwinger, A., & Tsiasioti, C. (2018). Pflegebedürftigkeit in Deutschland. In K. Jacobs, A. Kuhlmeier, S. Greß, J. Klauber & A. Schwingeret (Hrsg.), *Pflege-Report 2018* (S. 173–204). Wiesbaden: Springer.
- Staub-Bernasconi, S. (2019). *Menschenwürde – Menschenrechte – Soziale Arbeit. Die Menschenrechte vom Kopf auf die Füße stellen*. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich.
- Steiner, B. (1998). Profilierung Sozialer Arbeit in der stationären Altenhilfe. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 31, 343–347.
- Strübing, J., Hirschauer, S., Ayaß, R., Krähnke, U., & Scheffer, T. (2018). Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. Ein Diskussionsanstoß. *Zeitschrift für Soziologie*, 47, 83–100.

**Hinweis des Verlags** Der Verlag bleibt in Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutsadressen neutral.

**Dr. Christian Bleck** Professor für die Wissenschaft Soziale Arbeit

**Henry Voigt** Wissenschaftlicher Mitarbeiter